

**SKRIPSI**

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERBITAN AKTA  
KELAHIRAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN, CATATAN SIPIL,  
DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN KARIMUN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan  
S1 Administrasi Negara di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



**OLEH :**

**MUHAMMAD FAHNURIZAN**  
**NIM. 10875001999**

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2012**

**ABSTRAK**  
**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERBITAN AKTA**  
**KELAHIRAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN**  
**CATATAN SIPIL DAN KB KABUPATEN KARIMUN**

**Oleh: Muhammad Fahnurizan**

*Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan , Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan penerbitan Akta Kelahiran dan untuk mengetahui upaya-upaya apa yang akan di buat Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah jenis penelitian deskriptif analisis dimana data deskriptif jawaban responden dan di analisa oleh penulis. Yang menjadi populasi ini adalah jumlah penduduk yang telah mengurus dan membuat akta kelahiran per-Kecamatan yang berada di Kabupaten Karimun berjumlah 12688 orang. Untuk keperluan penelitian di perlukan sampel berjumlah 116 orang. Dari hasil penelitian lapangan dan pembahasan melalui penyebaran questioner,observasi, serta interview terhadap responden maka secara garis besar dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan yang di berikan atau dilakukan oleh pegawai yang berada di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun yaitu pelayanan yang kurang baik dan pada akhirnya menyebabkan proses pelayanan itu sendiri menjadi terlambat. Adapun factor yang menghambat pelaksanaan pelayanan penerbitan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun secara garis besar yaitu : Kurangnya Informasi dan Sosialisasi, Kurangnya Pelatihan SDM, Kurangnya Srana dan Prasarana serta sikap dan kedisiplinan Kepala dinas serta pegawainya.*

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan dan Fungsi Penelitian.....	13
1.4 Sistematika Penulisan .....	14
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Pelayanan .....	15
2.1.1 Pelayanan Publik.....	15
2.1.2 Pelayanan Prima .....	21
2.1.3 Standar Pelayanan.....	24
2.1.4 Pelayanan Dalam Pandangan Islam .....	24
2.2 Penerbitan Akta Kelahiran.....	26
2.3 Konsep Operasional.....	32
2.7 Teknik Pengukuran.....	33
2.8 Kerangka Pemikiran (Diagram Alur) .....	36
2.9 Hipotesis.....	37

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	38
3.1.1 Waktu Penelitian.....	38
3.1.2 Tempat Penelitian.....	38
3.2 Populasi dan Sampel .....	38
3.2.1 Populasi.....	38
3.2.2 Sampel.....	39
3.3 Jenis Data.....	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5 Analisa Data .....	42

### **BAB VI GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

4.1 Keadaan Geografis Kabupaten Karimun .....	44
4.2 Keadaan Demografis Kabupaten Karimun .....	46
4.2.1 Keadaan Agama.....	46
4.2.2 Keadaan Penduduk.....	47
4.3 Profil Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun.....	55
4.3.1 Sejarah Berdirinya Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun.....	55
4.3.2 Keadaan Pegawai.....	58
4.3.3 Dasar Hukum.....	60
4.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun Serta Tugas Pokok Masing-Masing .....	61

## **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1 Hasil Penelitian .....	67
5.1.1 Proses Penerbitan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun .....	67
5.1.2 Hasil Questioner (Angket) .....	72
5.1.3 Hasil Wawancara .....	86
5.2 Pembahasan.....	89
5.3 Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil Dan KB Kabupaten Karimun .....	90

## **BAB VI PENUTUP**

6.1 Kesimpulan .....	92
6.2 Saran .....	93

## **DFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun.....	7
Tabel 1.2 Data Masyarakat Yang Mengeluarkan Biaya Yang Tidak Sesuai Dengan Peraturan Daerah .....	9
Tabel 1.3 Data Masyarakat Yang Melakukan Pengurusan Penerbitan Akta Kelahiran Yang Tidak Sesuai Dengan Waktu Yang Ditentukan .....	9
Tabel 3.1 Populasi dan Sampel .....	40
Tabel 3.2 Key Informan .....	40
Tabel 4.1 Batas Wilayah Kabupaten Karimun.....	45
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk di Kabupaten Karimun Menurut Agama.....	46
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk di Kabupaten Karimun Menurut Pendidikan Akhir Formal.....	48
Tabel 4.4 Jumlah Penduduk di Kabupaten Karimun Menurut Struktur Umur dan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4.5 Jumlah Penduduk di Kabupaten Karimun Menurut Pekerjaan.....	50
Tabel 4.6 Jumlah Penduduk di Kabupaten Karimun Berdasarkan Suku .....	51
Tabel 4.7 Sarana Ibadah Di Kabupaten Karimun.....	52
Tabel 4.8 Sarana Pendidikan di Kabupaten Karimun.....	53
Tabel 4.9 Sarana Kesehatan di Kabupaten Karimun .....	54
Tabel 4.10 Jumlah Pegawai Menurut Jenis Kelamin dan Umur di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana .....	58
Tabel: 4.11 Pegawai Menurut Pendidikan dan Golongan di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana .....	60
Tabel 5.1 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Berkas Permohonan Yang Cepat Diperiksa.....	72
Tabel 5.2 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Berkas Permohonan Yang Cepat Diproses .....	73

Tabel: 5.3 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Kecepatan Waktu Penyelesaian Akta Kelahiran .....	74
Tabel 5.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dilihat Dari Indikator Kecepatan.....	76
Tabel 5.5 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Ketepatan Hasil Kutipan Akta Kelahiran .....	78
Tabel 5.6 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Tentang Ketepatan Waktu Penerbitan Akta Kelahiran .....	79
Tabel 5.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dilihat Dari Indikator Ketepatan .....	80
Tabel 5.8 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Mengenai Transparansi Petugas Dalam Hal Biaya .....	82
Tabel 5.9 Tanggapan Responden Terhadap Transparansi Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran .....	83
Tabel 5.10 Tanggapan Responden Terhadap Informasi Persyaratan Akta Kelahiran...	84
Tabel 5.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dilihat Dari Indikator Transparan / Terbuka.....	85
Tabel 5.12 Rekapitulasi Keseluruhan Questioner .....	89

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Skema Proses Pelayanan.....	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimu	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan sebuah negara berkembang dimana dalam setiap daerah di dalamnya sedang giat-giatnya melakukan pembangunan, baik itu pembangunan sarana dan prasarana maupun pembangunan dalam segi pelayanan publik. Pembangunan di Indonesia pada saat ini tidak hanya diarahkan kepada tercapainya hasil fisik dan kesejahteraan materil, akan tetapi mencakup segala bidang yang lazimnya disebut pembangunan nasional. Pembangunan nasional hanya akan berhasil dengan baik apabila diimbangi dengan administrasi pemerintahan yang berdaya guna dan berhasil guna (efektif dan efisien) dalam melaksanakan pembangunan tersebut.

Dalam rangka pencapaian pembangunan nasional perlu adanya pembangunan sumber daya manusia terlebih dahulu, artinya pembangunan yang dilakukan lebih kepada faktor manusianya, sebab yang menjadi dasar utama dalam pencapaian tujuan adalah kualitas dari orang yang menjadi pelaksana program yang menjadi keputusan bersama.

Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting yang menjadi penentu dalam pencapaian tujuan organisasi. Karena manusia yang merupakan subjek bagi pelaksanaan pembangunan nasional maka perlu adanya pengembangan dan pembinaan kualitas terhadap sumber daya manusia yang akan melaksanakan pembangunan nasional itu sendiri. Manusia, dalam hal ini aparat birokrasi merupakan hal pokok dalam pelaksanaan program pembangunan

nasional, karena semua tergantung pada pelayanan yang diberikan oleh mereka kepada anggotanya (masyarakat). Pelayanan tersebut harus diberikan sebaik-baiknya sehingga anggota yang menerima pelayanan tersebut dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Pengetahuan dan keterampilan dari para pelaksana akan mempunyai dampak yang sangat besar terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi dalam hal ini organisasi pemerintah.

Pelayanan publik adalah produk dari sistem administrasi Negara secara keseluruhan. Sebagai sebuah sistem, sistem administrasi Negara sangat dipengaruhi oleh sub sistem lainnya seperti sub sistem ekonomi, hukum, politik, sosial, dan budaya. Keseluruhan sub sistem tersebut secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi tugas Negara dalam memberikan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak sipil warga.

Di Indonesia, Sistem Administrasi Negara yang menjadi pilar pelayanan publik menghadapi masalah yang sangat fundamental. Pertama, sebagai fakta sejarah bangsa, sistem administrasi yang diterapkan adalah peninggalan pemerintah kolonial yang juga memiliki dasar-dasar hukum dan kepentingan kolonial. Struktur birokrasi, norma, nilai, dan regulasi yang ada sekarang masih berorientasi pada pemenuhan kepentingan penguasa daripada pemenuhan hak sipil warga negara (**Thoha , 2003**)

Tak mengherankan jika struktur dan proses yang dibangun merupakan instrumen untuk mengatur dan mengawasi perilaku masyarakat sebagai pelayan, bukan sebaliknya untuk mengatur pemerintah dalam tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Misi utama Administrasi Negara dengan paham kolonial

tersebut adalah untuk mempertahankan kekuasaan dan mengontrol perilaku individu.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini bisa diketahui antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan, yang disampaikan langsung kepada unit/kantor pelayanan baik menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodif, kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan budaya serta masih dijumpai adanya praktek pungutan tidak resmi (**Men-PAN, 2003**).

Sesuai dengan pengertian dan hakekat pelayanan umum yang prima, (Boediono,2003:63) menurutnya pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang bersifat: cepat, tetap, terbuka, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Setiap pencatatan sipil merupakan salah satu bagian dari sistem pencatatan menyeluruh dalam sebuah negara. Sistem pencatatan sipil di dalam sebuah negara memiliki tujuan utama untuk menghasilkan dokumen-dokumen hukum yang diminta oleh hukum yang berlaku di negara tersebut. Hal ini bukan sistem pada satu waktu, melainkan lebih merupakan upaya mencatat peristiwa hayati untuk menjaga kelanggengan dan keuniversalnya. Sehingga tidak seperti sensus dan survei misalnya, yang dilakukan secara berkala dan spontanitas.

Karena pentingnya pencatatan sipil di dalam suatu negara, maka Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia menetapkan kebijakan kependudukan dan Ketetapan MPR Nomor VI/MPR/2002 yang berbunyi *“Menciptakan Sistem Pengenal Tunggal Atau Nomor Induk Tunggal Dan Terpadu Bagi Seluruh Penduduk Indonesia”*. Dengan adanya kebijakan tersebut departemen-departemen yang terkait mengenai kependudukan dan mengimplementasikannya melalui:

1. Pemberian Nomor diberikan sejak lahir dan berlaku sampai meninggal dunia serta tidak tergantungnya oleh orang lain.
2. Nomor yang menjadi identitas penduduk ini juga digunakan sebagai pengenal sebagai pemberian paspor, surat izin mengemudi, nomor pokok wajib pajak, kartu pengenal lainnya.

Agar pencatatan kependudukan dapat terlaksana dengan baik melalui penyediaan data atau informasi yang lengkap dan akurat, sehingga dapat membantu mengantisipasi dan mengatasi masalah kependudukan. Maka aparat pemerintah harus dapat melaksanakan tugas-tugas sebagai abdi masyarakat dan abdi negara, salah satunya adalah memberikan pelayanan masyarakat yang cepat, tepat, mudah, dan murah serta mencatat seluruh penduduk baik tetap maupun tidak tetap. WNI maupun WNA dan memonitor mobilitas penduduk secara baik.

Dengan demikian penyelenggaraan pencatatan sipil merupakan salah satu tugas pemerintah dalam pelayanan publik yang cukup mendasar dan penting dalam bidang kependudukan dan administrasi kependudukan. Hal ini diperlukan kutipan pendapat Sola Gratia Ndraha ( **Jurnal Widyapraja No. 02, 2002:56** )

mangetakan bahwa : “ pelayanan di bidang kependudukan juga termasuk layan capil, kebutuhan rakyat (yang diperintah ) yang harus di akui, dilindungi,dan dipenuhi oleh pemerintah (yang memerintah) guna memenuhi hak-hak azazi yang diperintah sebagai manusia”

Pencatatan dan penerbitan Akta Kelahiran sebagai bidang dari pencatatan Sipil menjadi tugas tugas pokok seksi pelayanan pencatatan kependudukan dimana dalam peraturan daerah nomor 16 tahun 2001 tentang organisasi dan tata kerja Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun disebutkan: “ *pelaksanaan mencatat dan pendaftaran, pemeriksaan dan penelitian berkas pecatatan, pengelolaan data serta permerbitan Akta Kelahiran batgi warga megara Indonesia dan warga negara asing*” Akta Kelahiran sebagai bagian akta pencatatan sipil memiliki urgensi sebagai akta autentik yang mempunyai kepastian status/kedudukan hukum ( keperdataan ) seseorang yang berisikan peristiwa kelahiran yang lengkap.

Berdasarkan Hukum Materi Pembelajaran Diklat Pencatatan Sipil Buku II ( 2003 : 13- 14) menyebutkan bahwa azaz penyelenggaran catatan Sipil Adalah :

1. Unity( nasional dan internasional )

Akta catatan Sipil yan telah dibuat/diterbitkan berlaku untuk lingkup nasional maupun internasional.

2. Pencatatan ditempat peristiwa kejadian

Pencatatan peristiwa kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, pengakuan dan penegasan anak, dicatat pada waktu nya kantor dinas catatan sipil tersebut terjadi.

3. Garis keturunan

Pencatatan akta Catatan Sipil didasarkan pada garis keturunan yaitu garis lurus keatas atau kebawah.

4. Pribadi/Perorangan

Akta catatan sipil hanya berhubungan dengan orang yang bersangkutan , tidak semua orang dapat meminta, meminjam, melihat akta catatan sipil orang lain. Kecuali untuk kepentingan tertentu yang diizinkan oleh undang-undang.

5. Berlaku Sepanjang masa

Akta catatan sipil sebagai alat bukti yang sah, berlaku sepanjang masa, disimpan dan dipelihara serta dirawat sebagai dokumen negara selamanya.

Perkembangan pencatatan dan penerbitan akta pada Seksi Pencatatan Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun per Kecamatan adalah tertera dalam tabel 1.1 di berikut:

**Tabel 1.1 Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun**

No	Kecamatan	TAHUN ANGGARAN						Jumlah	Ket
		2008		2009		2010			
		Anak	Anak	Anak	Anak	Anak	Anak		
		I.II	III Dst	I.II	III Dst	I.II	III Dst		
1	Karimun	145	322	443	412	470	347	2139	Tahun 2008 = 3851
2	Meral	348	168	229	121	357	197	1420	Tahun 2009 = 4115
3	Tebing	224	126	229	140	181	128	1028	Tahun 2010 = 4731
4	Kundur	377	335	216	149	238	127	1442	
5	Kundur Utara	179	90	173	84	61	49	636	
6	Kundur Barat	218	194	403	187	254	206	1462	
7	Buru	146	171	278	160	512	328	1595	
8	Moro	296	115	199	119	178	87	985	
9	Durai	199	198	377	196	674	337	1981	
<b>JUMLAH</b>								<b>12688</b>	

Sumber: Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan KB Kab. Karimun Tahun 2011

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari setiap kecamatan tiap tahunnya mengalami peningkatan jumlah pengurusan akta kelahiran, hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pembuatan Akta Kelahiran untuk anak-anak mereka. Adapun keterangan I.II adalah Anak pertama dan kedua, III dst Anak ketiga dan seterusnya. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pembuatan Akta Kelahiran karena Akta kelahiran biasanya digunakan untuk kepentingan-kepentingan sebagai berikut:

1. Bagi penduduk yang bersangkutan adalah untuk:
  - a. Masuk sekolah
  - b. Melamar pekerjaan
  - c. Mengurus paspor
  - d. Melangsungkan perkawinan

- e. Pembagian harta warisan
  - f. Mengurus kewarganegaraan bagi warga negara Indonesia keturunan asing
2. Bagi pemerintah adalah untuk:
- a. Menentukan status kedudukan seseorang
  - b. Menunjang tertib administrasi kependudukan dan pemerintah
  - c. Menunjang perencanaan pembangunan baik regional maupun nasional
  - d. Mencegah terjadinya pemalsuan umur dan data pribadi seseorang

Melihat Akta tidak hanya sebagai suatu persyaratan bagi masyarakat untuk melakukan kegiatan yang lainnya, tetapi Akta Kelahiran sebagai akta catatan sipil juga sangat penting bagi negara, demi tercapainya tertib hukum di bidang dan administrasi kependudukan sehingga menjamin kepastian hukum dan tertibnya tertib hukum nasional. Maka perlu perhatian serius dalam mensukseskan program ini.

Dalam Mengurus Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan KB ada beberapa masyarakat yang membayar dengan jumlah yang tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan Pemerintah, untuk itu peneliti mengambil 20 orang masyarakat yang kebetulan mengurus penerbitan Akta Kelahiran. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.2 Data Masyarakat Yang Mengeluarkan Biaya Yang Tidak Sesuai Dengan Peraturan Daerah.**

No	Jumlah biaya yang dikeluarkan	Jumlah Masyarakat Yang Mengurus
1	Rp. 5000,- s/d Rp. 10.000,-	1 Orang
2	Rp. 10.000,- s/d Rp. 15.000,-	2 Orang
3	Rp. 15.000,- s/d Rp. 30.000,-	3 Orang
4	Di atas Rp. 30.000,-	14 Orang
<b>Jumlah</b>		<b>20 Orang</b>

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2011

Jadi Rata-rata masyarakat membayar lebih dari Rp.30.000,-.

Dari hasil penelitian di atas sangat jelas terlihat dimana ketidaksesuaian biaya pembayaran atau retribusi yang di bayar oleh masyarakat terhadap Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2001 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk Dan Akta Catatan Sipil tepatnya pada bab V pasal (7 ) ayat 1 yang berbunyi sebagai berikut

*“Biaya Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran Warga Negara Indonesia adalah sebagai berikut :*

- a. Anak Kesatu dan Kedua sebesar Rp.4.000, -(empat ribu rupiah).*
- b. Anak Ketiga dan seterusnya sebesar Rp.10.000, -(sepuluh ribu rupiah)”*

Apabila dilihat dari waktu penyelesaian yang memakan waktu yang cukup lama dan mengakibatkan terhambatnya aktifitas masyarakat, hal ini terlihat pada hasil wawancara penulis kepada salah seorang masyarakat yang tidak mau disebutkan namanya. Dengan pertanyaan yang penulis ajukan sebagai berikut :

“Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pembuatan kutipan Akta Kelahiran anak bapak?”

*“Saya sudah hampir dua minggu menunggu, tapi kutipan akta kelahiran anak saya juga belum selesai-selesai, ini bukan pertama kalinya saya membuat akta kelahiran anak saya, dulu waktu saya mengurus akta kelahiran anak saya yang pertama juga seperti ini, hal ini membuat saya jadi susah mau kerja karena harus bolak balik ke kantor capil ini. Alasan Pegawai katanya bapak Kepala Dinas tidak ada di tempat. Tidak mungkin kepala dinas tidak masuk selama dua minggu berturut-turut?”*

Pertanyaan senada juga saya ajukan kepada ibu Hafzah, jawabannya tidak jauh berbeda yaitu sebagai berikut:

*“Hari ini tepat hari ke- 10 dari sejak saya mengantarkan berkas pengurusan akta kelahiran anak saya, tapi hasilnya masih sama saja sudah dua kali saya kesini tetap aja belum selesai alasannya sama saja jaringannua gangguan lah, kepala dinas tidak di tempat, dan macam-macamlah alasan dari pegawai yang ada di situ, ditambah lagi kantor sering kosong, tidak tau dimana pegawainya padahal masih jam 9 kan masih waktunya jam kerja kan”*  
*(Hasil wawancara 2011)*

Dari hasil wawancara diatas terlihat bahwa mayoritas waktu yang dihabiskan masyarakat untuk mengambil kutipan Akta Kelahiran putra-putrinya adalah lebih dari 10 hari atau diatas 2 minggu hal ini tentunya menghambat aktifitas masyarakat yang mungkin berkerja, atau aktifitas-aktifitas lainnya, padahal pada realitanya penyelesaian Akta Kelahiran seharusnya bisa selesai pada 3 sampai 4 hari atau di bawah 7 hari terhitung dari waktu penyerahan berkas permohonan penerbitan Akta Kelahiran oleh masyarakat.

Untuk lebih jelasnya penulis sajikan Tabel mengenai masyarakat yang mengurus penerbitan Akta Kelahiran yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang di tentukan, dalam hal ini penulis mengambil 20 orang masyarakat untuk lebih memperkuat pembuktian permasalahan penelitian, adapun Tabel tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.3 Data Masyarakat Yang Melakukan Pengurusan Penerbitan Akta Kelahiran Yang Tidak Sesuai Dengan Waktu Yang Ditentukan**

No	Waktu Yang Dibutuhkan	Jumlah Masyarakat Yang Mengurus
1	1 Hari s/d 3 Hari	1 Orang
2	3 Hari s/d 7 Hari	1 Orang
3	7 Hari s/d 14 Hari	3 Orang
4	Di atas 14 Hari	15 Orang
<b>Jumlah</b>		<b>20 Orang</b>

*Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2011*

Dari Tabel di atas jelas terlihat sekali mayoritas masyarakat membutuhkan waktu diatas 14 hari atau di atas dua minggu untuk mendapatkan Akta Kelahiran yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun. Hal ini tidak sesuai dengan Peraturan Tata Laksana Pelayanan Penerbitan Akta-Akta Catatan Sipil Point ke 4 yang ditetapkan oleh kepala Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun yang berbunyi sebagai berikut “*Petugas Memberikan Tanda Bukti Pengurusan Akta dengan ketentuan pengambilan kembali maksimal 7 hari setelah berkas diserahkan*”

Melalui data-data dan hasil wawancara diatas dapat dilihat masih banyak kekurangan dan kelemahan pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk itu perlu adanya pendayagunaan aparatur Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, dan KB Kabupaten Karimun khususnya Pada Bidang Pencatatan Sipil dalam penerbitan Akta Kelahiran. Demi meningkatkan kecakapan dan kelancaran tugas yang akhirnya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat itu sendiri. Langkah-langkah pendayagunaan ini diantaranya melalui pembinaan pelayanan masyarakat yang meliputi pembinaan dari aparatur itu sendiri juga sistem kerja dari organisasi tersebut.

Pada kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, dan KB dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dirasa masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam pelaksanaannya. Hal ini di dasari oleh fenomena yang ditemui di kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, dan KB kabupaten karimun diantaranya adalah:

1. Masih adanya pelayanan yang diberikan tidak selesai tepat pada waktunya.
2. Keterbatasan Informasi yang diperoleh masyarakat dari pihak Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun mengenai system pelayanan
3. Adanya keluhan dari sebagian masyarakat terhadap sikap aparat dalam pemberian pelayanan, Serta masih sering di lihat petugas tidak berada di tempat saat jam kerja.

Berdasarkan dari gejala-gejala tersebut diatas dan pelayanan publik terhadap masyarakat masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya oleh aparatur Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun ini. Sebagaimana yang diharapkan, maka peneliti tertarik untuk menyusun penelitian dengan judul **“Analisis Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sebagaimana yang telah dikemukakan dan diuraikan dalam latar belakang masalah bahwa suatu organisasi baik itu organisasi swasta maupun organisasi publik keberhasilan ditentukan oleh kinerja dari organisasi dan kerja samanya dengan masyarakat. Demikian pula halnya pada aparat pemerintah yaitu Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan KB memiliki tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam mengolah penerbitan akta-akta kependudukan di kabupaten karimun.

Untuk kelancaran pelaksanaan administrasi khususnya Penerbitan Akta-akta kependudukan maka sangat diperlukan pelayanan yang tepat, cepat, dan transparan serta integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan organisasi maupun antara organisasi lainnya, sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

Dari gejala dan asumsi tersebut diatas maka yang menjadi pokok permasalahannya adalah : **“Bagaimanakah Pelaksanaan Pelayanan Publik Penerbitan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun”**

## **1.3 Tujuan dan Fungsi Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian :**

1. Untuk Mengetahui Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Dan KB Kabupaten Karimun.

2. Untuk Mengetahui Faktor-faktor yang menghambat pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun

### **1.3.2 Fungsi Penelitian :**

- a. Ditujukan untuk penulis diri sendiri dalam upaya mengembangkan kemampuan dan menambah wawasan ilmu pengetahuan penulis.
- b. Sebagai bahan masukan bagi Instansi Khususnya Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **1.4 Sistematika Penulisan**

#### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini merupakan bab pendahuluan dimana didalamnya dikemukakan hal-hal mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : Telaah Pustaka**

Pada bab ini penulis mengemukakan berbagai teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini, definisi konsep, definisi operasional, teknik pengukuran dan Hipotesis.

#### **BAB III : Metode Penelitian**

Pada bab ini diuraikan mengenai metodologi penelitian berupa tipe penelitian, lokasi penelitian, populasi dan

sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

**BAB IV : Gambaran Umum**

Pada bab ini di uraikan mengenai gambaran umum daerah penelitian, karakteristik wilayah, keadaan demografi, jumlah penduduk, dan tugas-tugasnya.

**BAB V : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada bab ini diuraikan hasil-hasil penelitian dan pokok pembahasannya.

**BAB VI : Penutup**

Kesimpulan dan Saran-saran

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Pelayanan**

##### **2.1.1 Pelayanan Publik**

Adapun pengertian pelayanan publik menurut pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh pelayanan publik.

Menurut **Moenir (1992:82)** terdapat beberapa konsep pendukung dalam pelayanan publik yang memadai, faktor-faktor pendukung tersebut adalah sebagai berikut:

1. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran disini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan berikutnya. Kesadaran kerja itu bukan saja kesadaran dalam hal pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil kerja juga untuk turut serta dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut segala ketentuan baik yang tertulis

maupun yang tidak tertulis yang berlaku didalam organisasi yang meliputi mengenai waktu kerja, cara kerja, kedisiplinan dalam pelaksanaan pekerjaan, pemberian sanksi terhadap pelanggaran kerja serta ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan.

3. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hirarkhi pertanggung jawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya. Masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan serta usaha mengembangkan organisasi.
4. Faktor pendapatan yang meliputi gaji, yang dapat menggairahkan semangat kerja yang tinggi.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan kerja ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan khusus pegawai
6. Faktor sarana pelayanan pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dan segala kegiatannya, fasilitas komunikasi dan fasilitas lainnya.

Dalam factor pendukung pelayanan tersebut masing-masing memiliki peranan yang berbeda akan tetapi saling memiliki pengaruh satu sama lainnya dan akan terwujud pelayanan yang baik. Dari beberapa konsep pelayanan yang telah dikemukakan diatas jelaslah bahwa tinggi rendahnya minat seseorang untuk

memanfaatkan suatu jasa sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh pelayanan tersebut.

Menurut **Moenir (1992 : 41)**, sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan perwujudan pelayanan yang didambakan adalah :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam atian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.

2. Responsiveness (ketertiban / ketanggapan dalam pemberian pelayanan)  
Factor ini terlihat dari kebijakan yang dimaksudkan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat. Hal ini sangat berkaitan dengan kemampuan dan profesionalisme aparatur kecamatan Kundur Utara untuk lebih megutamakan pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat.

3. Assurance ( Jaminan/kepastian )

Pengetahuan dan keramahan aparat dalam melaksanakan tugas secara seponatan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat.

Aparatur Kecamatan Kundur Utara harus mampu memberikan jaminan atas pelayanan yang memuaskan, mencakup kemampuan menguasai peraturan dan terampil dalam memberikan pelayannannya selin itu aparat Kecamatan Kundur Utara juga harus mampu menjaga kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat.

#### 4. Emphaty (empati)

Definisi ini meliputi komunikasi dan sikap serta motivasi aparat dalam memberikan pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa dalam organisasi memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada masyarakat. Ini berarti kecamatan Kundur Utara perlu memberikan kemudahan dalam melakukan komunikasi dalam pemberian penjelasan, informasi, serta pemahaman atas kebutuhan para anggota masyarakat.

#### 5. Tangibles ( Bukti langsung / tampilan fisik pemberian pelayanan)

Dimensi ini mengacu pada informasi petugas, keadaan sarana dan prasarana serta output yang dihasilkan yang mencakup antara lain adalah fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi. Ini berarti bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik kecamatan Kundur Utara harus dapat diandalkan karena dianggap sebagai bukti nyata dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selanjutnya yang dimaksud dengan pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyesuaikan keperluan, kebutuhan seseorang / kelompok. Artinya yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi (sekelompok organisasi) atau pelayanan dapat juga diartikan sebagai suatu cara atau tehnik mematuhi, menanggapi kepentingan kebutuhan dan keluhan orang lain ( **J.R.G Sianipar 1999:5**)

Sedangkan menurut **Sugianto (2005 : 35)** administrasi negara sebagai suatu sarana untuk melayani masyarakat, oleh karena itu aparatur pemerintah sebagai pelaksana dari administrasi Negara haruslah memberikan pelayanan masyarakat.

Pada prinsipnya pelayanan publik merupakan pekerjaan yang harus dilakukan dan terdiri dari pelaksanaan, bagaimana menunaikan suatu pekerjaan tersebut, memelihara, mengatur serta menyusun dari aktivitas yang ada dan dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasi.

Organisasi merupakan suatu wadah dimana kegiatan administrasi dilaksanakan atau dapat diartikan sebagai proses dimana terjadi interaksi antar orang-orang yang menjadi anggota organisasi yang bersangkutan.

Menurut **S.P Siagian** organisasi adalah keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas dan tanggung jawab serta wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

Sedangkan administrasi **S.P Siagian (1990 : 13)** adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih dan didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dalam pelaksanaan tugas pelayanan untuk mendapatkan hasil yang diharapkan tentunya dengan orang yang dilayani atau bertemunya harapan yang dimiliki pihak yang harus dilayani dengan ketentuan yang dihadapi. Kenyataan tersebut bermula dari kesan-kesan yang didapat sebelum diberikan.

Dalam hal ini yang diharapkan adalah pelayanan yang berkualitas sehingga memuaskan masyarakat.

### **2.1.2 Pelayanan Prima**

Menurut Sutopo, dan Adi Suryanto, (2003:10) Mengatakan pelayanan prima terjemahan dari *Excellent Service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi pelayanan belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi pelayanan prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.

Tentunya agar kepercayaan suatu pelayanan dapat terukur, bagi instansi yang belum memiliki standar pelayanan, maka perlu membuat standar pelayanan prima sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Menurut **Boediono (2003 : 60)** Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Menurut **Boediono (2003 : 63)** Pelayanan prima berarti pelayanan yang bermutu. Oleh karena itu hakekat pelayanan prima yang bermutu adalah

- Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum

- Mendorong upaya mengefektifkan tatalaksana pelayanan, sehingga berhasil guna (efektif dan efisien)
- Mendorong timbulnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Sesuai dengan pengertian dan hakekat pelayanan umum yang prima (**Boediono 2003 : 36**) menurutnya pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat :

- a. Cepat adalah Kemampuan aparatur untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, tepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan serta memuaskan
- b. Tepat adalah produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.
- c. Terbuka adalah adanya keterbukaan informasi bagi masyarakat dalam berurusan baik tata cara, prosedur, biaya ataupun waktu penyelesaian.

Pelayanan jasa publik yang prima adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan (**boediono 2003:67**) selanjutnya Boediono mengatakan bahwa pelayanan publik yang prima yaitu pelayanan publik yang :

1. Memiliki tingkat keterjangkauan yang tinggi
2. Memiliki ketepatan yang tinggi
3. Memiliki jaminan kesopanan sesuai dengan nilai yang berlaku
4. Memiliki kenyamanan pada pelanggan

5. Menunjukkan kemampuan professional yang handal
6. Memiliki kredibilitas kepada pelanggan
7. Memiliki garansi yang tinggi
8. Tingkat efesiensi yang tinggi
9. Fleksibelitas yang dapat dipertanggung jawabkan
10. Tingkat keamanan yang tinggi
11. Memberikan keamanan yang diperlukan
12. Kemampuan merespon secara cepat dan tepat

Sebagai implementasi di lapangan, pemerintah juga telah menetapkan Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 yang menyebutkan sepuluh dimensi pengukuran dan juga menurut metode penelitian cara kerja pegawai yang baik, kesepuluh dimensi itu antara lain:

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan
- c. Kepastian waktu
- d. Akurasi
- e. Keamanan
- f. Tanggung jawab
- g. Kelengkapan sarana dan Prasarana
- h. Kemudahan akses
- i. Kedisiplinan

Selanjutnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus menghasilkan pelayanan dan prosedur yang ramah terhadap pelanggan (publik) prosedur yang ramah menurut adalah memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Prosedur menurut pelanggan dirasa masuk akal dan membantu mencapai tujuan
2. Kata-kata yang digunakan tidak membingungkan dan aneh
3. Penilaian pelanggan setelah berurusan dengan aparatur positif. Karena memiliki sifat sopan, ramah dan mau membantu kesulitan.

Dari beberapa teori di atas maka penulis berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu aturan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan bagi pelanggan. Prinsip pelayanan bahwa semua pelanggan adalah **“Raja”** tanpa membedakan suku, bangsa, agama, ataupun ras, dan sejenisnya.

### **2.1.3 Standar Pelayanan**

Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembentukan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun pengertian mutu menurut Goetsch dan Davis dalam (Andri : 2007 :21) merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

### **2.1.4 Pelayanan Dalam Pandangan Islam**

Dalam konsep Islam, Amanah, Jurur, sangat diutamakan demi terciptanya kepercayaan antara pengikut pada pemimpin, dan pelayan khususnya yang paling

ditakuti terjadinya “Suap” dalam suatu urusan antara yang mengurus dengan yang diurus. Di Negara ini juga terdapat hal-hal seperti itu misalkan seorang pemimpin yang akan membuat mudah urusannya dengan hanya membayar uang suap, padahal dalam Islam pemberi suap dan penerima suap sama-sama terlibat dosa dan akan mendapatkan ganjaran neraka oleh Allah SWT. Seperti hadist nabi di bawah ini:

الشارك والشمركان ف النار...

“Orang yang bersubhat (Saling bantu membantu dalam berbuat kejahatan) keduanya akan mendapat dosa”

Islam hanya akan menghalalkan harta yang diperoleh dengan cara yang halal yaitu dengan tidak ada penindasan, penipuan serta mengutamakan harta yang halal hendaknya dimiliki oleh orang-orang yang saleh yang mau memberikan hartanya kepada orang fakir dan untuk perjuangan agar terciptanya keadilan sosial dikalangan umat islam.

سَمْعُونََ لِلْكَذِبِ أَكَلُونَ لِلسُّحْتِ ۖ فَإِنْ جَاءُوكَ فَاحْكُم بَيْنَهُمْ أَوْ أَعْرِضْ عَنْهُمْ ۖ وَإِنْ تُعْرِضْ عَنْهُمْ فَلَنْ يَضُرُّوكَ شَيْئًا ۗ وَإِنْ حَكَمْتَ فَاحْكُم بَيْنَهُمْ بِالْقِسْطِ ۗ

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ ﴿٤٢﴾

Mereka itu adalah orang-orang yang suka mendengar berita bohong, banyak memakan yang haram[418]. jika mereka (orang Yahudi) datang kepadamu (untuk meminta putusan), Maka putuskanlah (perkara itu) diantara mereka, atau berpalinglah dari mereka; jika kamu berpaling dari mereka Maka mereka tidak akan memberi mudharat kepadamu sedikitpun. dan jika kamu memutuskan perkara mereka, Maka putuskanlah (perkara itu) diantara mereka dengan adil, Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang adil.

(QS: Al-Maidah : 42)

Dalam Surat Al Maidah di atas dijelaskan perlu adanya seorang pemimpin maupun aparatur pemerintah yang adil dan jujur dalam melakukan tugasnya, begitu juga dalam hal pelayanan penerbitan akta kelahiran. Untuk itu ditegaskan dalam hal pelayanan untuk kelompok pemerintah dan masyarakat hendaknya saling berlaku adil dan jujur sehingga terciptanya pemimpin yang selalu amanah.

## **2.2 Penerbitan Akta Kelahiran**

Menjelaskan tentang teori penerbitan Akta Kelahiran dijelaskan arti penerbitan berdasarkan kamus bahasa Indonesia terbitan Balai Pustaka. Penerbitan adalah pemunculan, proses, pembuatan, cara menerbitkan (**Poerwadaminta, 1995:1046**). Sedangkan Akta adalah Surat tanda bukti berisi sebagai pernyataan (keterangan, pengakuan, keputusan) tentang peristiwa hukum yang dibuat menurut peraturan yang berlaku, disaksikan dan disahkan oleh pejabat resmi. (**Poerwadaminta, 1995:19**).

Jadi penerbitan Akta adalah proses/cara penerbitan surat tanda bukti berisi pernyataan tentang huku yang dibuat menurut peraturan yang berlaku disaksikan dan disahkan pejabat resmi.

Pelayanan publik adalah segala pelayanan yang diberikan pemerintah atau swasta kepada masyarakat dalam rangka meliputi kebutuhan. Didalam ilmu politik dan ilmu administrasi negara pengertian pelayanan publik hanya terbatas pada jenis pelayanan yang di berikan pemerintah saja kepada masyarakat seperti yang dikemukakan dalam penelitian fisipol UGM (2002) yaitu: dalam ilmu politik dan ilmu administrasi negara, pelayanan publik merupakan istila standar yang

menggambarkan bentuk dan jenis penelitian pemerintah ( sector publik) kepada masyarakat atau individu atas dasar penggunaan kepentingan umum .

Kemudian Taliziduhu Ndraha (2002)mengatakan bahwa pelayanan (service) itu meliputi jasa dan pelayanan jasa adalah komoditi, sedangkan layanan Pemerintah kepada masyarakat terkait dengan suatu hak dan terlepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak.

Pelayanan prima adalah komitmen organisasi bermakna keberpihakan birokrasi pemerintah harus berada dipihak masyarakat. Dikaitkan dengan pelayanan prima maka bantuan dalam menyiapkan dan pengurusan harus sebaik mungkin, hal ini berarti pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki kualitas unggul.Ukuran kualitas pelayanan prima ini dilihat dari:

1. Penggunaan waktu / ketepatan.
2. Kecepatan / prosedur yang tidak berbel-bel serta tidak adaya kesalahan .
3. Penggunaan biaya administrasi yang terjangkau (murah).

Alwi (2002:36).

Menurut Thoha (1996:43) pelayanan yang memuaskan mengandung lima unsur yaitu:

1. Pelayanan merata dan sama.
2. Pelayanan yang di berikan tepat pada waktunya .
3. Pelayanan yang di berikan memenuhi jumlah barang dan jasa.
4. Pelayanan yang harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan

5. Pelayanan merupakan pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan.

Sejalan dengan itu, Thoha ( 1996: 39) secara lebih spesifik memberi penjelasan tentang pelayanan publik, bahwa: pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seorang dan atau kelompok orang instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu, secara teknis pelayanan hakikat nya adalah bagaimana memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut Munir, (1995,44/45) untuk dapat meningkatkan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, aparatur pemerintah perlu mewujudkan pelayanan yang didambakan oleh setiap masyarakat, yaitu 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan pelayanan, cepat tanpa hambatan yang dibuat-buat. 2) memperoleh pelayanan secara wajar, 3) mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan, dan 4) pelayanan yang jujur.

Salah satu Akta yang diterbitkan oleh kantor catatan sipil adalah Akta Kelahiran, pengurusan akta kelahiran merupakan proses dimana pemohon mengajukan permohonan untuk memperoleh Akta Kelahiran, yang mana tata cara ataupun persyaratan penerbitannya berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 131 Tahun 1997 tertanggal 3 september 1997, persyaratan yang harus dilengkapi oleh setiap pemohon adalah:

1. Surat keterangan kelahiran dari Rumah Sakit, Puskesmas, Dokter atau Bidan.
2. Surat Keterangan kelahiran dari Kepala Desa/ Kelurahan.

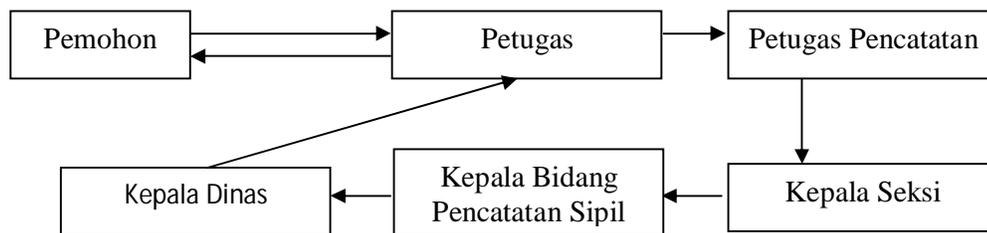
3. Foto Copy Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) orang tua
4. Foto Copy Akta Perkawinan/ Akta Nikah orang tua dengan memperlihatkan aslinya.
5. Rekomendasi Camat
6. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk yang bersangkutan (Wajib KTP)
7. Ijazah./STTB yang bersangkutan
8. Dua orang saksi

Keseluruhan kelengkapan persyaratan tersebut harus dipenuhi pemohon disertai dengan mengisi formulir permohonan terlebih dahulu sebelum diserahkan kepada petugas untuk diproses lebih lanjut. Adapun prosesnya adalah:

1. Pemohon mengisi formulir permohonan untuk memperoleh Akta Kelahiran di loket pelayanan dan melengkapi semua persyaratan yang ditetapkan.
2. Setelah formulir permohonan diisi, pemohon menyerahkan formulir tersebut dengan melampirkan syarat kepada petugas pendaftaran.
3. Petugas memeriksa dengan teliti isian formulir permohonan dan berkas-berkas perdsyaratan.
4. Jika Syarat lengkap maka permohonan diproses, jika syarat tidak lengkap petugas menunda atau menolak permohonan.
5. Setelah petugas memeriksa formulir dan semua syarat, maka pemohon akan menerimatanda bukti penyerahan formulir permohonan.

6. Diproses dan ditanda tangani kepala dinas. Setelah diproses dan ditanda tangani oleh Kepala Dinas maka Akta akan dikembalikan ke bagian petugas pendaftaran dan pemohon akan mengambil Akta dan membayata uang administrasi sebagaimana yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah No 17 Tahun 2002.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari skema proses pelayanan penerbitan Akta Kelahiran di bawah ini:



Gambar 1.1. Skema Proses Pelayanan

Keterangan:

1. Pemohon

- Yang bersangkutan
- Orang tua/wali dengan membawa syarat yang telah ditentukan.

2. Petugas Pendaftaran

- Menerima dan meneliti berkas yang diserahkan
- Memberikan formulir untuk diisi pemohon
- Menerima kembali formulir yang telah diisi
- Mencatat data yang bersangkutan ke dalam buku pendaftaran
- Menerima pembayaran biaya penerbitan Akta dari pemohon

### 3. Petugas Pencatatan (Operator)

- Meng-Input data / berkas yang diserahkan dari petugas pendaftaran untuk kemudian dicetak kutipan Akta Kelahirannya dengan menggunakan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

### 4. Kepala Seksi

- Menerima dan meneliti berkas permohonan dari pemohon
- Mengoreksi bahan dan kutipan Akta yang telah di isi
- Membubuhkan paraf pada buku Akta untuk proses tanda tangan Kepala Bidang Catatan Sipil.

### 5. Kepala Bidang Catatan Sipil

- Menerima rancangan Akta dan Kutipan Akta serta berkas permohonannya
- Memparaf rancangan Kutipan Akta untuk proses tanda tangan Kepala Dinas

### 6. Dari Kepala Dinas langsung kembali kepetugas pendaftaran dan selanjutnya dikembalikan kepada pemohon

Di dalam pengurusan Akta Kelahiran, Dinas Kependudukan Catatan Sipil Dan KB tidaklah bekerja sendiri melainkan bekerjasama dengan instansi-instansi terkait seperti Pemda baik ditingkat Kecamatan maupun Kelurahan. Oleh karena itu untuk mempermudah dalam proses penerbitan Akta Kelahiran tanpa mengalami hambatan dan kendala khususnya dalam hal kelengkapan persyaratan diperlukan pelayanan yang baik dari instansi Dinas Kependudukan Catatan Sipil Dan KB, terutama dalam pemberian informasi dan bimbingan kepada masyarakat.

## 2.3 Konsep Operasional

Untuk mempermudah Analisa agar dapat kesatuan pengertian dalam Penelitian maka penulis mengoperasionalkan konsep sebagai berikut:

1. Pelayanan penerbitan Akta Kelahiran yang di maksud dalam penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan penerbitan Akta Kelahiran yang diberikan oleh Pegawai Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan KB kepada masyarakat, yang harus dilaksanakan melalui tahap-tahap dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu sesuai dengan hakekat pelayanan prima yang sifatnya tepat, cepat, dan terbuka (**Boediono 2003 : 36**) . Maka indikator dapat di jabarkan sesuai dengan masalah yang diteliti.

Indikator dari pelayanan penerbitan Akta Kelahiran:

- a. Kecepatan (cepat) segi yang diukur:

Adalah: kecepatan dari waktu pelayanan meliputi waktu tunggu dan waktu proses, maksudnya kemampuan aparat pemerintah dalam menjalankan tugas khususnya dalam menyelesaikan penerbitan Akta Kelahiran, sesuai dengan waktu yang ditetapkan selambat-lambatnya 7 hari sejak berkas permohonan yang telah memenuhi persyaratan diterima.

- b. Ketepatan (tepat) segi yang diukur:

Adalah: Tepat arah atau sasarannya (Akta yang diterbitkan bebas dari kesalahan-kesalahan), maksudnya ketepatan pegawai dalam pemberian pelayanan dengan menjawab kebutuhan masyarakat, serta melayani

pemohon yang mendaftar dan memeriksa berkas-berkas persyarakatan permohonan yang diajukan secara tepat dan lebih teliti.

c. Transparan (terbuka) segi yang diukur:

Adalah: melayani secara jujur, maksudnya aparatur yang bertugas melayani masyarakat harus memberikan penjelasan yang sejujurnya, mengenai peraturan seperti terbuka mengenai waktu dan rincian biaya penerbitan, mengumumkan atau mensosialisasikan seluas-luasnya atau menempel pamflet dipintu utama atau loket yang bersangkutan.

Untuk Menjaga agar penelitian dapat mencapai tujuan yang diharapkan maka penulis menetapkan konsep operasional yang digunakan untuk mengukur indicator penelitian dengan menggunakan *Skala Likert*. Dimana variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indicator variable. Kemudian indicator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (*Sugiono, 2007:107*). Jawaban Setiap instrument mempunyai gradasi dari yang positif hingga yang negative berupa:

- a. Setuju
- b. Kurang Setuju
- c. Tidak Setuju

## **2.7 Teknik Pengukuran**

Indikator yang diukur adalah:

1. Kecepatan (cepat) yaitu: meliputi waktu tunggu dan waktu proses, adanya kemampuan aparat pemerintah khususnya pegawai Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan KB dalam menyelesaikan tugasnya, menerbitkan Akta

Kelahiran sesuai dengan waktu yang ditetapkan selambat-lambatnya 7 hari sejak permohonan yang telah memenuhi persyaratan diterima.

Indikator kecepatan dikatakan:

- a. Setuju : Apabila jangka waktu penyelesaian Akta Kelahiran dapat diselesaikan dalam waktu 7 hari sejak diterimanya berkas permohonan yang telah memenuhi persyaratan
  - b. Kurang Setuju : Apabila jangka waktu penyelesaian Akta Kelahiran lebih dari 7 hari bahkan sampai 14 hari sejak diterimanya berkas permohonan yang telah memenuhi persyaratan.
  - c. Tidak Setuju : Apabila jangka waktu penyelesaian Akta Kelahiran lebih dari 14 hari sejak diterimanya berkas permohonan yang telah memenuhi persyaratan.
2. Ketepatan (tepat) yaitu: mencakup keteepatan pegawai Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan KB dalam pemberian pelayanan guna menjawab kebutuhan masyarakat, dan keteepatan pegawai dalam memeriksa berkas-berkas persyaratan permohonan, sehingga pada akhirnya Akta Kelahiran yang dihasilkan bebas dari kesalahan –kesalahan.

Indikator ketepatan dikatakan :

- a. Setuju : Apabila pegawai memeriksa berkas-berkas persyaratan yang diajukan secara tepat dan lebih teliti dan Akta yang dihasilkan bebas dari kesalahan-kesalahan.
- b. Kurang Setuju : Apabila pegawai belum sepenuhnya memeriksa berkas-berkas persyaratan permohonan yang diajukan dan dalam hasil akhir Akta

yang diterbitkan kadang-kadang masih ditemukan sedikit kesalahan seperti nama, atau tanggal lahir.

- c. Tidak Setuju : Apabila pegawai penerbitan Akta tidak melakukan pemeriksaan terhadap berkas-berkas yang diajukan , dan akata yang diterbitkan masih banyak kesalahan-kesalahan.
3. Transparan (terbuka) yaitu : melayani dengan jujur, pegawai Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan KB yang bertugas harus memberikan penjelasan yang jujur, transparan dalam hal waktu , biaya dan prosedur pelayanan dan mensosialisasikan kepada masyarakat atau menempel pamflet mengenai semua perincian pintu utama atau loket yang bersangkutan.

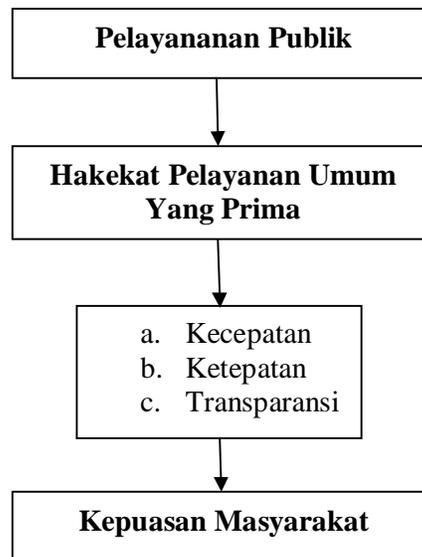
Indikator transparan dikatakan:

- a. Setuju : Apabila pegawai penerbitan Akte Kelahiran memberikan penjelasan yang jujur dan transparan dalam waktu , rincian biaya yang dikeluarkan serta telah mensosialisasikan kepada masyarakat.
- b. Cukup Setuju : Apabila pegawai belum sepenuhnya mensosialisasikan kepada masyarakat mengenai waktu, dan perincian biaya, sehingga masih ada sebagian masyarakat yang tidak mengetahuinya, dan belum semua informasi ditempelkan diloket pelayanan.
- c. Tidak Setuju : Apabila pegawai tidak memberikan kejelasan atau tidak transparan mengenai waktu, dan perincian biayanya serta belum mensosialisasikan kepada masyarakat.

Setelah data di olah dan dianalisa menggunakan Indikator-Indikator diatas, maka selanjutnya peneliti menetapkan ukuran penilaian berdasarkan Indikator-Indikator diatas dengan ukuran sebagai berikut:

- a. Pelayanan dinilai baik apabila Mayoritas Responden Menyatakan Setuju dengan pernyataan yang peneliti taungkan dalam angket.
- b. Pelayanan dinilai Kurang Baik apabila Mayoritas Responden Menyatakan Kurang Setuju dengan pernyataan yang peneliti taungkan dalam angket.
- c. Pelayanan dinilai Tidak Baik apabila Mayoritas Responden Menyatakan Tidak Setuju dengan pernyataan yang peneliti taungkan dalam angket.

### 1.8 Kerangka Pemikiran (Diagram Alur)



## **2.9 Hipotesis**

Hipotesis merupakan dugaan sementara atau kesimpulan sementara penelitian terhadap permasalahan yang akan diteliti. Diduga pelaksanaan pelayanan publik dalam penerbitan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun kurang berjalan dengan baik, karena tidak sesuai dengan hakikat pelayanan umum yang prima meliputi kecepatan, ketepatan dan transparansi.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu dan Tempat Penelitian**

##### **3.1.1 Waktu Penelitian**

Adapun penelitian ini diadakan mulai pada tanggal 1 Juli 2011, sampai pada tanggal 31 Agustus 2011 dalam upaya mengumpulkan data-data dan fakta-fakta yang dibutuhkan untuk memperkuat penelitian ini.

##### **3.1.2 Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun Nomor 16 Tahun 2001, Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun diberi wewenang salah satunya untuk pengurusan Akta Kelahiran.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi**

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan KB dari tahun 2008 sampai tahun 2010 serta seluruh Staf Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan KB. Dengan spesifikasi jumlah masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran sebanyak 12.688 orang, dan Jumlah Staf Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan KB sebanyak 17 Orang jadi jumlah populasi secara keseluruhan sebanyak 12.705 orang.

### 1.2.2 Sampel

Pengambilan sampel dari populasi digunakan slovin sampel dimada dalam menentukan sampel ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Dimana :

n = Sampel

N = Populasi

$e^2$  = Tingkat Kesalahan (0,1) / 10% dari jumlah populasi.

dengan demikian sampel yang diambil dari populasi di atas adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{12688}{1 + 12688 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{12688}{1 + (12688 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{12688}{127.88}$$

n = 99,51 jadi di genapkan menjadi 100 orang.

*jadi sampel yang di ambil dari populasi yang ada adalah sebanyak 99 orang.*

Dari rumus slovin sampel di atas dapat kita ketahui bahwa sampel yang diperoleh dengan menggunakan urmus tersebut adalah sebesar 100 orang dari 12688 jumlah populasi masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran.

Untuk lebih jelasnya mengenai pengambilan Sampel dari Populasi penulis jabarkan melalui Tabel berikut:

**Tabel 3.1 Populasi dan Sampel**

No	Jenis Populasi	Jumlah Populasi	Sampel	Persentase (%)
1	Masyarakat	12688	100	100
	<b>Jumlah Sampel Keseluruhan</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Jadi Jumlah Keseluruhan Sampel yang akan ambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang dengan presentase 100%.

Sedangkan untuk mendapatkan informasi-informasi tambahan, peneliti menjadikan pegawai Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun sebagai *Key Informan* dalam penelitian ini, adapun informan kunci dalam penelitian ini dapat di lihat pada table berikut:

**Tabel 3.2 Key Informan**

No	Informan Kunci	Jumlah Populasi
1	Kepala Dinas Kependudukan, Catatan Sipil Dan KB Kab. Karimun	1
2	Kepala Bidang Pencatatan Sipil	1
3	Pegawai Bagian Pencatatan Dan Operator	3
	<b>Jumlah Sampel Keseluruhan</b>	

### 3.3 Jenis Data

#### 1. Data Primer

Yaitu data yang dikumpulkan dari uraian yang diperoleh dari responden yang meliputi :

- Data tentang pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun.

## **2. Data Skunder**

Yaitu data yang diperoleh dari kantor camat Kundur Utara yang sifatnya mendukung hasil penelitian ini yang meliputi :

- Gambaran umum tentang Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun.
- Struktur organisasi pemerintahan Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun.
- Keadaan dan jumlah pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun
- Mekanisme kerja pegawai Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun
- Data tentang pelaksanaan pelayanan penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun.
- Dan lain sebagainya yang menyangkut dengan permasalahan penelitian ini.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Observasi**

Dimana penulis mengadakan pengamatan langsung di lapangan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan permasalahan di dalam penelitian ini.

## 2. Kuisisioner / angket

Dimana penulis akan memberikan lembaran pernyataan berserta pilihan jawabannya kepada responden (Masyarakat) berkaitan dengan permasalahan di dalam penelitian ini .

## 3. Wawancara

Dimana penulis mengadakan wawancara langsung dengan para responden atau key informan dalam hal ini pegawai Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun berkaitan dengan masalah di dalam penelitian ini

### **3.5 Analisa Data**

Dalam menganalisa data yang penulis peroleh baik data primer maupun data skunder. Penulis mempergunakan teknik deskriptif kualitatif yakni analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan-kenyataan yang di temukan di lapangan mengenai pelaksanaan pelayanan umum di Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan metode penelitian yang telah dikemukakan diatas maka data informasi yang diperoleh akan dikelompokkan dan dipisahkan sesuai dengan jenisnya dan diberi nilai presentase, disajikan dalam bentuk Tabel dan uraian dengan rumus persentasenya menggunakan rumus, sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Keterangan :

P = Persentase

F = Ferkuensi

N = Populasi

Kemudian untuk mendapatkan kesimpulan pelaksanaan pelayanan penerbitan Akta Kelahiran keseluruhan indikator yang telah diajukan kepada responden dengan menggunakan teknik pengukuran sesuai dengan pendapat Suhairimi Ari Kunto (2003:171), sebagai berikut:

Tinggi/sesuai : 76-100 %

Cukup sesuai/kurang : 56-75 %

Tidak sesuai/rendah : 40-55 %

Sangat tidak sesuai/sangat rendah : 0-39 %

Dengan menggunakan teknik pengukuran sesuai rumus di atas maka hasil penelitian akan dapat diambil kesimpulan dengan baik yaitu tentang pelaksanaan pelayanan penerbitan Akta Kelahiran pada kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **4.1 Keadaan Geografis Kabupaten Karimun**

Kabupaten karimun dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999. Pada awal terbentuknya, Kabupaten Karimun terdiri dari 3 (tiga) Kecamatan yakni Kecamatan Karimun, Kecamatan Moro, dan Kecamatan Kundur. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 16 Tahun 2001, maka wilayah Kabupaten Karimun dimekarkan menjadi 8 (delapan) Kecamatan, dan akhirnya berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun No 10 Tahun 2004 dimekarkan lagi menjadi 9 (Sembilan) Kecamatan dan jumlah Kelurahan sebanyak 22 Kelurahan dan 32 Desa, 327 RW dan 945 RT. Pemekaran tersebut menjadi alasan yang mendasar bagi peningkatan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan luas wilayahnya, kabupaten karimun merupakan daerah kepulauan yang mempunyai luas 7.984 Km<sup>2</sup> yang terdiri dari wilayah daratan seluas 1.524 Km<sup>2</sup> dan wilayah perairan seluas 6.460 Km<sup>2</sup>. Secara astronomis terletak antara 0<sup>0</sup>35' – 1<sup>0</sup>10' Lintang Utara dan 103<sup>0</sup>30' – 104<sup>0</sup> Bujur Timur. Batas Wilayah Kabupaten Karimun Dapat di Lihat Dari Tabel Berikut:

**Tabel 4.1 Batas Wilayah Kabupaten Karimun**

• Sebelah Utara	: Selat Malaka dan Singapura
• Sebelah Selatan	: Kecamatan Kateman Kabupaten Indragiri Hilir
• Sebelah Barat	: Kecamatan Rangsang Kabupaten Bengkalis dan Kecamatan Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan
• Sebelah Timur	: Kota Batam dan Kepulauan Riau (Tanjung Pinang)

Sebagai daerah kepulauan, Kabupaten Karimun memiliki 245 pulau dimana 3 diantaranya merupakan pulau-pulau yang besar yakni : Pulau Karimun, Pulau Kundur, dan Pulau Sugi. Dari 245 pulau diwilayah Kabupaten karimun terdiri dari 27 pulau bernama dan 45 pulau tidak bernama karena sesuai program Pemerintah Pusat pulau-pulau itu harus segera diberi nama dalam rangka untuk pengamanan wilayah NKRI.

Kabupaten Karimun merupakan wilayah yang relatif datar dan landai, dengan ketinggian 2-500 M di atas permukaan laut, sebagian wilayah Kabupaten Karimun merupakan Pegunungan / Perbukitan dengan kemiringan  $40^0$  dan ketinggian 20-500 M di atas permukaan laut, yang terdapat di Utara Pulau Karimun.

Disamping itu, pada beberapa wilayah Kabupaten Karimun terdapat rawa-rawa. Kemudian, di lihat dari keberadaan potensi wilayahnya maka wilayah laut (perairan) Kabupaten Karimun merupakan perairan yang subur karena sebagian wilayahnya berada pada selat malaka.

Sebagaimana daerah tropis lainnya, Kabupaten Karimun hanya mengenal dua musim yaitu musim kemarau dan musim hujan. Temperatur udara rata-rata

mencapai 27,2<sup>0</sup>, serta kelembaban udara 85%. Musim kemarau pada umumnya terjadi sepanjang bulan Pebruari sampai dengan bulan Juni. Sedangkan pada bulan Januari mengalami curah hujan rata-rata pertahun mencapai 238,6 mm. Kecepatan angin maksimum terjadi pada musim hujan dengan rata-rata perhari 4 knot.

## 4.2 Keadaan Demografis Kabupaten Karimun

### 4.2.1 Keadaan Agama

Di Indonesia ada lima agama resmi yaitu; Islam, Kristen, Khatolik, Hindu dan Budha, Khususnya di Kabupaten Karimun. Dari kelima agama ini, selain pemeluk agama Islam yang dianjurkan oleh Pemerintah Kabupaten Karimun untuk memiliki Akta Perkawinan Sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Pada kenyataannya pemeluk agama selain Islam jumlahnya sangat sedikit bila dibandingkan dengan pemeluk agama Islam tetapi demi untuk menertibkan system administrasi kependudukan serta pencatatan sipil, Kabupaten Karimun membuat peraturan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tabel dibawah ini menggambarkan jumlah penduduk berdasarkan agama yang berbeda di Kabupaten Karimun.

**Tabel 4.2 Jumlah Penduduk di Kabupaten Karimun Menurut Agama**

No	Agama	Jiwa	Presentase (%)
1	Islam	238.711	93
2	Kristen	8.394	3,3
3	Khatolik	3.908	1,5
4	Hindu	3.306	1,4
5	Budha	309	0,1
<b>Jumlah</b>		<b>254.628</b>	<b>100%</b>

Sumber : BPS Tahun 2011

Dari tabel diatas dapat kita ambil sebuah kesimpulan bahwasannya di Kabupaten Karimun terdapat lima agama yang diakui, dari ke lima agama tersebut dapat kita lihat jumlah pemeluk agama Islam lebih besar nominalnya berjumlah 238.711 jiwa atau 93,7% kemudian disusul oleh Kristen sebanyak 8.394 jiwa atau 33,3%. Sedangkan yang paling sedikit adalah budha yakni hanya 209 jiwa atau 0,1 %.

#### **4.2.2 Keadaan Penduduk**

Pentingnya pengendalian pertumbuhan penduduk, jelas memiliki inflasi terhadap peningkatan Sumber Daya Manusia dan Ekonomi suatu wilayah dan juga penduduk merupakan suatu factor yang dominan dalam pembangunan suatu wilayah. Dengan demikian maka pembangunan disuatu wilayah akan lebih baik.

Dari tingkat pendidikan, penduduk Kabupaten Karimun pada umumnya hanya tamat SD/Sederajat. Hal ini menunjukkan masih lemahnya kualitas SDM di Kabupaten Karimun. Sedangkan tingkat kebutuhan sosial semakin beraneka ragam ( kompleks ). Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan, Catatan sipil dan KB Kabupaten Karimun pada bagian pendaftaran kependudukan bahwa dari 254.628 jiwa penduduk Karimun angka terbesar yang bisa menamatkan pendidikan formal yaitu tamat SD/Sederajat sejumlah 80.251.

Untuk lebih jelasnya melihat jumlah penduduk di Kabupaten Karimun menurut Pendidikan akhir formal dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4.3 Jumlah Penduduk di Kabupaten Karimun Menurut Pendidikan Akhir Formal**

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak/Belum Sekolah	48.123	19
2	Tidak Tamat SD/Sederajat	40.520	14
3	Tamat SD/Sederajat	80.251	31,5
4	Tamat SMP/Sederajat	36.930	14,5
5	Tamat SMA/Sederajat	33.362	13,1
6	Diploma I/II	3.699	1,5
7	Akademi/Diploma III/S.Muda	5.294	2,1
8	Strata I (S1)	5.764	2,3
9	Strata II (S2)	492	1
10	Strata III (S3)	193	1
<b>Jumlah</b>		<b>254.628</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun Tahun 2011*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa penduduk yang paling banyak adalah Tamatan SD/Sederajat berjumlah 80.251 orang atau 31,5 % kemudian disusul dengan penduduk yang tidak/belum sekolah sebanyak 48.123 orang atau 19% sedangkan yang paling sedikit adalah Starta III / S3 yakni hanya 193 orang atau 1% dari keseluruhan jumlah penduduk Kabupaten Karimun.

Masalah pendidikan di Kabupaten Karimun terlihat cukup jelas dari paparan tabel di atas. Banyaknya jumlah penduduk yang bertamatan pendidikan formal dari tamat SD/Sederajat sampai dengan Perguruan Tinggi. Namun masih banyak juga penduduk Kabupaten Karimun yang berpendidikan rendah baik dari usia belum sekolah bahkan telah berusia sekolah sekalipun tidak tamat SD/Sederajat, hal ini terjadi dikarenakan persaingan ekonomi yang ketat.

**Tabel 4.4 Jumlah Penduduk di Kabupaten Karimun Menurut Struktur Umur dan Jenis Kelamin**

No	Kelompok Umur ( Tahun )	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1	0-4	11.674	10.961	22.635
2	5-9	12.908	12.463	25.371
3	10-14	11.584	10.897	22.481
4	15-19	11.032	10.548	21.580
5	20-24	12.547	11.487	24.251
6	25-29	11.940	12.547	26.200
7	30-34	12.486	11.940	24.426
8	35-39	9.974	9.859	19.833
9	40-44	8.203	7.341	15.544
10	45-49	7.162	6.642	13.804
11	50-54	5.809	5.399	11.208
12	55-59	4.469	3.029	7.498
13	60-64	3.320	3.230	6.550
14	65-69	2.964	2.667	5.598
15	70-74	1.977	1.931	3.308
16	>75	1.958	1.748	3.706
<b>Jumlah</b>		<b>131.939</b>	<b>122.687</b>	<b>254.628</b>

Sumber : Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun Tahun 2011

Dari tabel diatas tergambar dengan jelas dan dapat diuraikan bahwasannya jumlah penduduk Kabupaten Karimun bervariasi berdasarkan struktur umur. Secara umum jumlah penduduk Kabupaten Karimun sampai dengan bulan November 2011 adalah 254.628 jiwa yang terdiri dari laki-laki dan perempuan. Penduduk Kabupaten Karimun yang berjenis kelamin laki-laki adalah 131.939 jiwa dan perempuan 122.689 jiwa. Data yang diperoleh menunjukkan jumlah penduduk berjenis kelamin laki-laki lebih dominan dibandingkan perempuan.

Berikut tabel jenis pekerjaan masyarakat atau penduduk yang berada di Kabupaten Karimun :

**Tabel 4.5 Jumlah Penduduk di Kabupaten Karimun Menurut Pekerjaan**

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1	Ibu Rumah Tangga	47.833	24,1
2	PNS	8.591	4,3
3	Pedagang	1.000	0,5
4	Petani	7,577	3,8
5	Peternak	118	0,1
6	Nelayan	8.084	4,1
7	Karyawan Swasta	14.905	7,5
8	Buruh	18.933	9,5
9	Pengusaha	441	0,2
10	Lain-Lain	91.560	45,9
<b>Jumlah</b>		<b>199.442</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun Tahun 2011

Dari tabel di atas dapat diketahui gambaran umum tentang jumlah penduduk menurut jenis pekerjaan. Penduduk yang paling banyak bekerja sebagai ibu rumah tangga berjumlah 47.883 orang atau 24,1%. Kemudian disusul oleh penduduk yang bekerja selain yang tersebut di atas yaitu sebesar 91.560 orang atau 45,9%. Sedangkan yang paling sedikit bekerja sebagai peternak yakni hanya 118 orang atau 0,1%.

Penduduk yang berdomisili di Kabupaten Karimun terbagi ke dalam beberapa suku, diantaranya terdiri dari suku Melayu, Jawa, Bugis, Tionghoa, Minang, Flores, Batak, Banjar dan lain-lain. Dari suku-suku yang berada di Kabupaten Karimun mereka hidup tentram dan harmonis saling menghargai dan menghormati satu sama lain. Diantara suku-suku yang ada, suku Melayu merupakan penduduk asli yang telah tinggal dan menetap begitu lama di Karimun dan juga suku Melayu merupakan suku yang terbesar dan terbanyak di Kabupaten Karimun.

Untuk lebih jelas dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

**Tabel 4.6 Jumlah Penduduk di Kabupaten Karimun Berdasarkan Suku**

No	Suku	Jumlah	Persentase (%)
1	Melayu	100.605	45,8
2	Tionghoa	35.899	14
3	Jawa	39.977	15,7
4	Bugis	24.894	9,8
5	Minang	10.775	4,3
6	Flores	4.875	1,9
7	Batak	8.973	3,5
8	Banjar	1.669	0,7
9	Lain-lain	10.961	4,3
<b>Jumlah</b>		<b>254.628</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : BPS Tahun 2011*

Dari tabel di atas diketahui jumlah penduduk yang berdomisili di Kabupaten Karimun adalah 254.628 jiwa. Jumlah suku yang paling banyak yaitu suku melayu yang berjumlah 100.605 orang atau 45,8 %. Kemudian disusul oleh suku jawa yang berjumlah 39.977 orang atau 15,7 %. Sedangkan yang paling sedikit adalah suku banjar yakni hanya 1.669 orang atau 0,7%.

Dikabupaten karimun terdapat berbagai macam sarana baik itu sarana ibadah seperti; Masjid, Vihara, Gereja, dan Pura, sarana pendidikan atau tempat belajar seperti; TK, SD, SMP, SMA, Lembaga-Lembaga Khusus bahkan Perguruan Tinggi dan sarana kesehatan seperti ; Puskesmas, RSUD, Apotik, Rumah Bersalin, Klinik, Posiandu dan lain-lain.

Sarana ibadah merupakan umat manusia melakukan rutinitas atau kegiatan keagamaan sesuai dengan keyakinan penganut agama masing-masing. Di Kabupaten Karimun terdapat berbagai macam tempat peribadatan bagi setiap umat beragama, baik itu agama Islam, Kristen Protestan, Khatolik, Hindu dan Buda. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat dari tabel berikut ini :

**Tabel 4.7 Sarana Ibadah Di Kabupaten Karimun**

<b>No</b>	<b>Sarana Ibadah</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Mesjid / Musola	460	65,3
2	Gereja Khatolik	67	9,5
3	Gereja Protestan	59	8,4
4	Vihara	75	10,7
5	Pura	43	6,1
<b>Jumlah</b>		<b>704</b>	<b>100 %</b>

Sumber : BPS Tahun 2011

Dari tabel diatas kita ketahui bahwa sarana peribadatan umat beragama yang paling dominan di Kabupaten Karimun adalah Mesjid/Musola yang berjumlah 460 buah atau 65,3% Kemudian disusul oleh Vihara sebanyak 75 buah atau 10,7%. Sedangkan yang paling sedikiy adalah Pura yankni 43 buah atau 6.1%.

Dalam rangka menunjang kelancaran proses pembangunan dan peningkatan Sumber Daya Manusia bagi putra-putri daerah, untuk menciptakan masyarakat yang berkualitas dan berdaya guna, perlu adanya pendidikan agar masyarakat tidak selalu ketinggalan dalam perkembangan teknologi di era globalisasi ini. Untuk menunjang itu semua, tentunya diperlukan sarana pendidikan yang layak untuk mencapai tujuan pembangunan tersebut, selanjutnya jika dilihat dari segi sarana pendidikan yang berada di Kabupaten Karimun dapat kita lihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.8 Sarana Pendidikan di Kabupaten Karimun**

No	Sarana Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	TK	45	17,3
2	SD/MI	136	52,3
3	SMP/MTs	47	18,1
4	SMA/Sederajat	19	7,3
5	Lembaga Kursus	11	4,2
6	Perguruan Tinggi	2	0,8
<b>Jumlah</b>		<b>260</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Dinas Pendidikan Kabupaten Karimun Tahun 2011*

Berdasarkan tabel di atas, bahwa sarana pendidikan yang berada di Kabupaten Karimun sudah cukup memadai walaupun dilihat secara langsung fisik bangunan atau gedung sekolah memang masih ada sarana-sarana pendidikan yang tidak layak digunakan, hal demikian dikarenakan bangunan tersebut sudah sangat lama didirikan dan belum mendapat perhatian khusus dari pemerintah setempat.

Dari tabel di atas dapat kita ketahui sarana pendidikan yang paling banyak terdapat di Kabupaten Karimun adalah SD/MI yang berjumlah 136 buah atau 52,3%. Hal ini dikarenakan pemerintah melihat bahwasannya pendidikan dasar sangat penting sebagai tolak ukur untuk melanjutkan jenjang pendidikan di atasnya, untuk TK sebanyak 45 buah dengan presentase 17,3%, kemudian disusul oleh SMP/Mts Sebanyak 47 buah atau 18,1%. Sedangkan yang paling sedikit adalah Perguruan Tinggi yakni 2 buah atau 0,8%.

Berdasarkan tabel di atas bahwasannya untuk sarana pendidikan seperti Perguruan Tinggi di Kabupaten Karimun masih sangat minim sehingga menyebabkan banyak anak-anak usia sekolah yang telah menamatkan pendidikan di SMA/MA/Sederajat di Kabupaten Karimun melanjutkan Studinya keluar

daerah seperti ; Jakarta, Bandung, Semarang, Jogjakarta, Padang, Pekanbaru, bahkan ke luar negeri dan lain-lain.

Penyediaan sarana kesehatan melalui jumlah Rumah Sakit, Rumah Bersalin, Klinik, Puskesmas, Pustu, Apotik, Pelayanan Kesehatan Swasta, dan Posyandu telah menjangkau sebagian besar masyarakat sampai ke desa-desa sehingga sebagian besar penduduk telah mendapatkan pelayanan yang optimal. Keadaan sarana kesehatan di Kabupaten Karimun dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.9 Sarana Kesehatan di Kabupaten Karimun**

No	Sarana Kesehatan	Jumlah	Persentase (%)
1	Rumah Sakit	2	0,4
2	Puskesmas	9	1,9
3	Puskesmas Pembantu	35	7,4
4	Puskesmas Keliling	18	3,8
5	Balai Pengobatan	2	0,4
6	Posyandu	194	41,1
7	Apotik	16	3,4
8	Toko Obat	44	9,4
9	Praktek Dokter	81	17,2
10	Praktek Bidan	71	15
<b>Jumlah</b>		<b>472</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Dinas Kesehatan Kabupaten Karimun Tahun 2011

Dari tabel di atas dapat diketahui gambaran secara jelas keadaan sarana kesehatan yang berada di kabupaten karimun. Sarana kesehatan yang paling banyak yaitu Posyandu yang berjumlah 194 buah atau 41,1 %. Kemudian disusul oleh Praktek Dokter sebanyak 81 buah atau 17,2 %. Sedangkan yang paling sedikit terdapat pada Rumah Sakit dan Balai Pengobatan yakni masing-masing hanya 2 buah atau 0,4%.

### **4.3 Profil Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun**

#### **4.3.1 Sejarah Berdirinya Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun.**

Secara historis penyelenggaraan Catatan Sipil dimulai pada zaman Pemerintahan Hindia-Belanda yang ditangani oleh lembaga “Burgerlijk Stand” atau disingkat dengan “BS” yang artinya Catatan Kependudukan / Lembaga Catatan Sipil.

Waktu itu Lembaga Catatan Sipil adalah suatu lembaga yang bertujuan mengadakan pendaftaran pencatatan secara pembukuan yang selengkap-lengkapnyanya dan sejelas-jelasnya, serta memberi kepastian hukum yang sebesar-besarnya atas peristiwa “kelahiran, pengakuan, perkawinan dan kematian” (**Lie Oen Hock, dalam jurnal Sejarah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Indonesia 2009**).

Pada masa pemerintahan Hindia-Belanda, Kantor Burgerlijk Stand ( Kantor Catatan Sipil ) bertugas mencatat keadaan penduduk dari segi kelahiran, perkawinan, dan kematian. Selanjutnya pemerintah Hindia-Belanda mewajibkan semua warga golongan Eropa mendaftarkan diri atas peristiwa kelahiran, perkawinan, perceraian, dan kematian.

Melalui upaya ini pemerintahan Hindia-Belanda mengetahui secara pasti berapa banyak orang Eropa dan pertambahannya. Dengan berlandaskan pada daftar yang diperoleh melalui Burgerlijk Stand ini, pemerintah Hindia-Belanda secara mudah mempersiapkan segala keperluan sejak dari masalah sandang, pangan sampai papan serta keinginan umum lainnya. Menurut Pasal 163 Indische Staatsregling, penduduk Indonesia dibagi kedalam 3 golongan besar yaitu :

1. Golongan Eropa
2. Golongan Timur Asing
  - Tionghoa
  - Bukan Tionghoa
3. Golongan Bumi Putera

Sebagai konsekuensinya, peraturan dalam bidang catatan sipil yang berlaku pada masing-masing golongan penduduk memiliki peraturan pencatatan sipil sendiri-sendiri. Hal ini menimbulkan kesan diskriminasi dikalangan masyarakat yang dapat berakibat terhambatnya pelaksanaan catatan sipil di Indonesia.

Kemudian atas dasar Intruksi Presidium Kabinet Ampera Nomor: 31/U/UN/12/66 membawa perkembangan baru bagi dunia Pencatatan Sipil tidak lagi dikenal adanya penggolongan penduduk, dan kantor Catatan Sipil diseluruh Indonesia dinyatakan terbuka bagi seluruh penduduk.

Peraturan pencatatan sipil ini berkembang lebih lanjut dengan dikeluarkannya Keputusan Presiden No 12 Tahun 1983 tentang Pencatatan dan Peningkatan Pembinaan Penyelenggaraan Catatan Sipil sampai ke Kotamadya/Kabupaten daerah Tingkat II seluruh Indonesia. Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1983 pasal 1 menyebutkan bahwa:

1. Menteri Dalam Negeri secara fungsional mempunyai kewenangan dalam penyelenggaraan Catatan Sipil sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Kewenangan dan Tanggungjawab di bidang Catatan Sipil adalah :

- Menyelenggarakan pencatatan dan oenerbitan kutipan Akta Kelahiran, perceraian dan perkawinan (bagi mereka yang bukan beragama Islam), akta pengakuan dan pengesahan anak.
- Melakukan penyuluhan dan pengembangan kegiatan Catatan Sipil
- Penyediaan badan dalam rangka perumusan kebijaksanaan dibidang kependudukan / kewarganegaraan.

Sejak diterbitkan UU RI Nomor 53 Tahun 1999 tentang pembentukan Kabupaten Karimun (Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 181 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3902), maka Karimun sah menjadi Kabupaten. Diawal Pemerintahan Kabupaten Karimun efektif mulai tahun 2000 sampai awal Tahun 2004 yang mengenai masalah pendaftaran penduduk dan Catatan Sipil yaitu Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil.

Selanjutnya melihat kebutuhan perkembangan daerah pada awal 2004 dan berkenaan dengan Lembaga Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) Kabupaten/Kota, dilimpahkan kepada pemerintah Daerah berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001, maka sebagian kewenangan BKKBN diserahkan ke Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun. Oleh karena itu dibentuklah Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 01 Tahun 2004 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah. Berdasarkan Keputusan Bupati Karimun Nomor 50 Tahun 2004 Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun mempunyai tugas membantu

Bupati Karimun dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dibidang Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana.

#### 4.3.2 Keadaan Pegawai

Tersedianya sumber daya manusia yang memadai sangat mendukung dalam terlaksananya pelaksanaan keinerja pemerintah yang baik. Karena sumber daya manusia adalah anggota organisasi yang paling primer dalam pelaksanaan kinerja suatu organisasi.

Untuk memahami tentang keadaan pegawai yang terdapat di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun berikut ini penjelasan dalam bentuk tabel tentang jumlah pegawai berdasarkan jenis kelamin dan umur pegawai.

**Tabel 4.10 Jumlah Pegawai Menurut Jenis Kelamin dan Umur di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana**

No	Jenis Kelamin	Umur						Jumlah
		19-24	25-30	31-35	46-50	51-55	56-60	
1.	Laki-laki	8	3	5	3	1	1	21
2.	Perempuan	2	4	2	2	1	-	11
	Jumlah	10	7	7	5	2	1	32

*Sumber : Hasil Penelitian Lapangan 2011*

Dari tabel dapat dipahami bahwa pegawai yang paling banyak terdapat di dinas Kependudukan, Catatan sipil dan Keluarga Berencana kabupaten karimun adalah pegawai laki-laki berjumlah 21 orang dan dari umur pegawai yang banyak adalah berumur 19-24 tahun.

Kemampuan kecerdasan seseorang pegawai dapat dilihat dari segi pendidikannya. Fungsi dari Sumber Daya Manusia menjadi lebih kompleks tidak

hanya pada fungsi pengaturan, pengelolaan akan tetapi lebih pada fungsi pemberdayaan, pengambilan keputusan, kemitraan dan pembuat dan pelaksana kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan public, karena pada dasarnya aparatur atau pegawai bertugas untuk melayani masyarakat (public service). Tugas pokok dan fungsi dari Sumber Daya Manusia pegawai atau aparatur pada intinya adalah menjadi pelayan masyarakat, yaitu memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, harus diperhatikan pula hak dari para pegawai yaitu mendapatkan kehidupan yang sejahtera baik dari segi material maupun spiritual.

Agar tugas pokok dan fungsi serta kewajiban dapat terlaksana dengan baik, maka harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Adanya peraturan yang jelas serta didukung dengan SDM yang professional merupakan faktor pendukung yang tidak boleh ditinggalkan. Sarana dan prasarana yang memadai, lengkap dan canggih akan mempercepat proses pelaksanaan tugas dalam peningkatan hasil kerja pegawai.

Berikut ini penjelasan dalam bentuk tabel tentang jenjang pendidikan yang dimiliki oleh pegawai Dinas Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun serta golongannya.

**Tabel: 4.11 Pegawai Menurut Pendidikan dan Golongan di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana**

No	Jenis Kelamin	Umur					Golongan			
		SMA/Sederajat	Diploma	S1	S2	S3	I	II	III	IV
1.	Laki-laki	13	-	5	3	1	-	9	7	4
2.	Perempuan	6	1	3	1	-	-	7	4	1
	Jumlah	19	1	8	4	1	-	16	11	5

Sumber : DISDUKCAPIL & KB Kabupaten Karimun 2011

Adapun pegawai yang paling banyak bekerja di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana adalah tamatan SMA/Sederajat sebanyak 19 orang, dan paling sedikit dalah tamatan Strata Tiga. Sedangkan golongan yang paling banyak adalah golongan II yaitu sebanyak 16 orang dan yang paling sedikit jumlahnya adalah golongan IV.

#### 4.3.3 Dasar Hukum

Dasar hukum pembuatan Akta Kelahiran ini terdiri dari berbagai macam peraturan perundang-undangan yakni:

1. UU No. 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Karimun (Lembaran Negara RI Tahun 2003 No.111. Tambahan Lembaran Negara RI No.3209)
2. UU No. 25 Tahun 2002 Tentang Pembentukan Propinsi Kepulauan Riau (Lembaran Negara RI Tahun 2003 No.111. Tambahan Lembaran Negara RI No.3209)
3. UU. No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2004 No.125 Tambahan Lembaran Negara RI No.4437)

4. UU No. 33 Tahun 2004 Tentang perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara RI tahun 2004 No. 126, Tambahan Lembaran Negara RI No. 4438)
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 28 Tahun 2003 Tentang Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil di Daerah.
6. Peraturan Daerah No. 18 Tahun 2001 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran dan Pencatatan Penduduk.

#### **4.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun Serta Tugas Pokok Masing-Masing**

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 05 Tahun 2006 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah, maka Struktur Organisasi Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun dan tugas pokok masing-masing bidang sebagai berikut:

##### **a. Kepala Dinas**

1. Memutuskan kebijakan umum dan teknis operasional di bidang Kependudukan, Catatan Sipil, Dan Keluarga Berencana.
2. Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan instansi dan unit kerja lain dalam upaya pelaksanaan Penataan Penduduk, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana.
3. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan Peraturan Daerah dan kebijakan Bupati.

##### **b. Sekretaris**

Membantu Kepala Dinas di Bidang Administrasi :

1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

- a. Menyusun Program Kerja yang berkaitan dengan tugasnya.
  - b. Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Sub Bidang Umum Dan Kepegawaian sesuai dengan tugasnya
  - c. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya oleh kepala Sub Bidang Umum Dan Kepegawaian dan Kepala Dinas
2. Sub Bagian Perencanaan Dan Keuangan
- 1) Menyusun program kerja yang berkaitan dengan tugasnya.
  - 2) Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Sub Bagian Perencanaan Dan Keuangan sesuai dengan tugasnya
  - 3) Menyusun evaluasi dan pelaporan penggunaan anggaran.
  - 4) Menyusun penggunaan anggaran atau pembantuan analisa harga satuan dan RAB.

**c. Bidang Catatan Sipil**

1. Seksi Kelahiran Kematian dan Kewarganegaraan
  - a. Pencatatan dan Penerbitan Akta Kelahiran
  - b. Pencatatan dan penerbitan Akta Lahir Mati
  - c. Pencatatan dan penerbitan Akta Kematian
  - d. Pencatatan dan penerbitan Akta Peristiwa Penting lainnya
  - e. Pencatatan dan penerbitan Pembatalan Akta

- f. Pencatatan dan penerbitan Perubahan Kewarganegaraan
- 2. Seksi Perkawinan, Pengakuan, Pengesahan Anak dan Perceraian
  - 1) Pencatatan dan penerbitan Akta Perkawinan
  - 2) Pencatatan dan penerbitan Akta Pembatalan Perkawinan
  - 3) Pencatatan dan penerbitan Akta Perceraian
  - 4) Pencatatan dan penerbitan Akta Pengangkatan Anak
  - 5) Pencatatan dan penerbitan Akta Pengakuan Anak
  - 6) Pencatatan dan penerbitan Akta Pengesahan Anak
  - 7) Pencatatan dan penerbitan Akta Perubahan Nama

**d. Bidang Pendaftaran Migrasi Penduduk**

- 1. Seksi Nomor Induk, Kartu Keluarga dan KTP
  - a. Menyusun Program Kerja yang berkaitan dengan tugasnya.
  - b. Pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK)
  - c. Pemberian Nomor Kartu Keluarga (KK)
  - d. Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
  - e. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- 2. Seksi Perubahan dan Perpindahan Penduduk
  - 1) Pendaftaran Perubahan Alamat
  - 2) Pendaftaran Perpindahan Penduduk WNI dalam Wilayah Indonesia
  - 3) Pendaftaran Pindah Datang Penduduk WNA dalam wilayah Indonesia
  - 4) Pendaftaran WNI tinggal sementara

- 5) Pendaftaran Perpindahan Penduduk WNI ke Luar Negeri
- 6) Pendaftaran Kedatangan WNI dari luar negeri
- 7) Pendaftaran Kedatangan WNA dari luar negeri
- 8) Pendaftaran Penduduk WNA tinggal terbatas yang mengubah setatus menjadi tinggal tetap
- 9) Pendaftaran kepindahan penduduk WNA keluar negeri
- 10) Pendaftaran penduduk rentan administrasi Kependudukan

**e. Seksi Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera**

1. Seksi Keluarga Berencana (KB)

- a. Meningkatkan akses pria terhadap informasi konseling dan pelayanan KB dan KR
- b. Meningkatkan perlindungan hak-hak reproduksi bagi individu dan keluarga
- c. Meningkatkan penggunaan Air Susu Ibu (ASI) eksklusif selama 6 (enam) bulan
- d. Meningkatkan pemahaman dan perilaku keluarga tentang kualitas
- e. Menyelenggarakan promosi kesehatan reproduksi remaja dan kedewasaan usia kawin termasuk advokasi KIE dan konsling bagi masyarakatm, keluarga dan remaja melalui pembentukan Pusat Informasi Dan Konsling Kesehatan Reproduksi Remaja (PIK-KRR)

- f. Memperkuat dukungan dan partisipasi masyarakat terhadap penyelenggaraan Sumber Daya Manusia pengelola dan pelaksana KRR

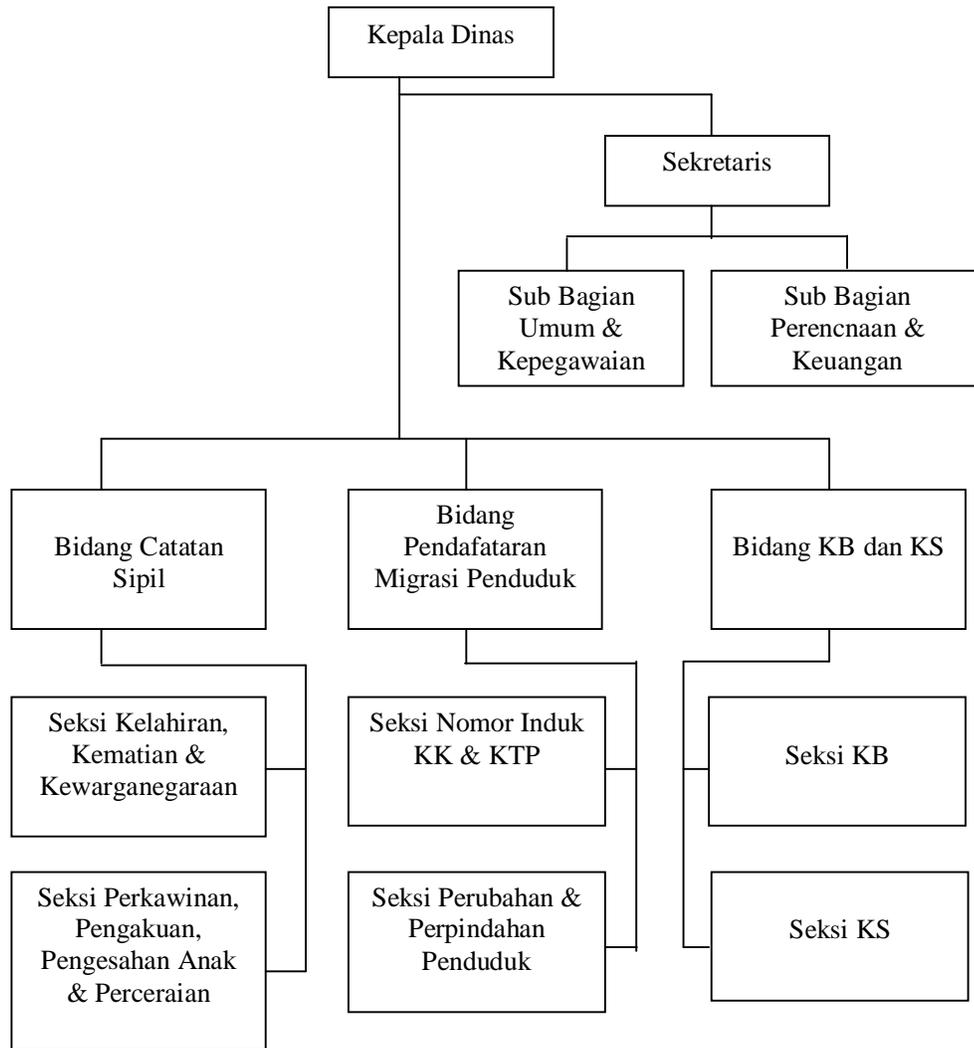
## 2. Seksi Keluarga Sejahtera (KS)

- 1) Meningkatkan akses informasi dan pelayanan dalam meningkatkan ketahanan dan kesejahteraan keluarga
- 2) Mengembangkan kualitas kelompok kegiatan bina keluarga
- 3) Mengembangkan kegiatan UPPKS dengan kegiatan kelompok sosial lainnya
- 4) Menyiapkan tenaga pengelola dan pelaksana peningkatan kualitas lingkungan keluarga di tingkat Desa / Kelurahan, Kecamatan dan Kabupaten.
- 5) Meningkatkan kemandirian masyarakat, keluarga, dan individu dalam penyelenggaraan Program KB Nasional
- 6) Menyediakan data dan informasi program KB Nasional
- 7) Meningkatkan kualitas pelayanan konsling untuk memenuhi hak keluarga dalam Program KB Nasional
- 8) Mengembangkan sarana dan meningkatkan kualitas SDM dalam penguasaan teknologi informasi
- 9) Mengembangkan jaringan dan aliansi advokasi program KB Nasional

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

**Gambar IV.1**

***Struktur Organisasi Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun***



Sumber : Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun.

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1 Hasil Penelitian**

Setelah peneliti melakukan penelitian di lapangan (observasi), penyebaran angket kepada masyarakat dan memberikan pertanyaan berupa wawancara kepada *key informan*, maka dapat diketahui hasil jawaban dari setiap pertanyaan yang telah diberikan kepada responden. Dengan demikian diketahuilah penilaian masyarakat terhadap proses pelayanan publik dalam penerbitan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun.

##### **5.1.1 Proses Penerbitan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun**

Salah satu Akta yang diterbitkan oleh kantor catatan sipil adalah Akta Kelahiran, pengurusan akta kelahiran merupakan proses dimana pemohon mengajukan permohonan untuk memperoleh Akta Kelahiran, yang mana tata cara ataupun persyaratan penerbitannya berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 131 Tahun 1997 tertanggal 3 september 1997, persyaratan yang harus dilengkapi oleh setiap pemohon adalah:

1. Surat keterangan kelahiran dari Rumah Sakit, Puskesmas, Dokter atau Bidan.
2. Surat Keterangan kelahiran dari Kepala Desa/ Kelurahan.

3. Foto Copy Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) orang tua
4. Foto Copy Akta Perkawinan/ Akta Nikah orang tua dengan memperlihatkan aslinya.
5. Rekomendasi Camat
6. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk yang bersangkutan (Wajib KTP)
7. Ijazah./STTB yang bersangkutan
8. Dua orang saksi

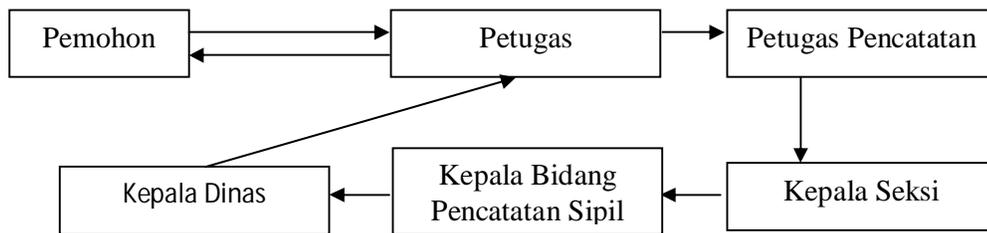
Keseluruhan kelengkapan persyaratan tersebut harus dipenuhi pemohon disertai dengan mengisi formulir permohonan terlebih dahulu sebelum diserahkan kepada petugas untuk diproses lebih lanjut. Adapun prosesnya adalah:

1. Pemohon mengisi formulir permohonan untuk memperoleh Akta Kelahiran di loket pelayanan dan melengkapi semua persyaratan yang ditetapkan.
2. Setelah formulir permohonan diisi, pemohon menyerahkan formulir tersebut dengan melampirkan syarat kepada petugas pendaftaran.
3. Petugas memeriksa dengan teliti isian formulir permohonan dan berkas-berkas perdsyaratan.
4. Jika Syarat lengkap maka permohonan diproses, jika syarat tidak lengkap petugas menunda atau menolak permohonan.
5. Setelah petugas memeriksa formulir dan semua syarat, maka pemohon akan menerimatanda bukti penyerahan formulir permohonan.

6. Diproses dan ditanda tangani kepala dinas. Setelah diproses dan ditanda tangani oleh Kepala Dinas maka Akta akan dikembalikan ke bagian petugas pendaftaran dan pemohon akan mengambil Akta dan membayata uang administrasi sebagaimana yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah No 17 Tahun 2002.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari skema proses pelayanan penerbitan

Akta Kelahiran di bawah ini:



Gambar 5.1. Skema Proses Pelayanan

Keterangan:

#### 1. Pemohon

- Yang bersangkutan
- Orang tua/wali dengan membawa syarat yang telah ditentukan.

#### 2. Petugas Pendaftaran

- Menerima dan meneliti berkas yang diserahkan
- Memberikan formulir untuk diisi pemohon
- Menerima kembali formulir yang telah diisi
- Mencatat data yang bersangkutan ke dalam buku pendaftaran
- Menerima pembayaran biaya penerbitan Akta dari pemohon

### 3. Petugas Pencatatan (Operator)

- Meng-Input data / berkas yang diserahkan dari petugas pendaftaran untuk kemudian dicetak kutipan Akta Kelahirannya dengan menggunakan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

### 4. Kepala Seksi

- Menerima dan meneliti berkas permohonan dari pemohon
- Mengoreksi bahan dan kutipan Akta yang telah di isi
- Membubuhkan paraf pada buku Akta untuk proses tanda tangan Kepala Bidang Catatan Sipil.

### 5. Kepala Bidang Catatan Sipil

- Menerima rancangan Akta dan Kutipan Akta serta berkas permohonannya
- Memparaf rancangan Kutipan Akta untuk proses tanda tangan Kepala Dinas

### 7. Dari Kepala Dinas langsung kembali kepetugas pendaftaran dan selanjutnya dikembalikan kepada pemohon.

Di dalam pengurusan Akta Kelahiran, Dinas Kependudukan Catatan Sipil Dan KB tidaklah bekerja sendiri melainkan bekerjasama dengan instansi-instansi terkait seperti Pemda baik ditingkat Kecamatan maupun Kelurahan. Oleh karena itu untuk mempermudah dalam proses penerbitan Akta Kelahiran tanpa mengalami hambatan dan kendala khususnya dalam hal kelengkapan persyaratan diperlukan pelayanan yang baik dari instansi Dinas Kependudukan Catatan Sipil Dan KB, terutama dalam pemberian informasi dan bimbingan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis laksanakan pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun bahwa rata-rata masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran sebanyak 70 orang atau 70 berkas perhari yang masuk pada kanator Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun.

Adapun salah satu penyebab keterlambatan pembuatan Akta Kelahiran adalah Sikap Kepala Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun antara lain:

1. Sering tidak berada di kantor dikarenakan dinas luar sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam proses penandatanganan kutipan Akta Kelahiran yang sudah di entry.
2. Penandatanganan Akta Kelahiran biasanya dilakukan di rumahnya
3. Kepala Dinas meminta pegawainya mengantarkan kutipan Akta Kelahiran yang sudah di cetak yang kemudian akan ditandatanganinya
4. Kurang mengawasi/ mengontrol sarana dan prasarana pendukung dalam penerbitan Akta Kelahiran seperti : penambahan jumlah Komputer, Printer, dan blangko.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan baik salah satunya adalah dengan tidak mempersulit dalam pengurusan administrasi pemerintah dan kependudukan, selaku abdi masyarakat aparatur pemerintah dapat membantu masyarakat dalam pengurusan pelayanan.

### 5.1.2 Hasil Questioner (Angket)

Adapun aspek-aspek yang menjadi indikator untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pengurusan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun dapat dilihat dari:

#### 1. Kecepatan

Kecepatan dalam penelitian ini maksudnya cepat dalam waktu pelayanan yang mana meliputi waktu tunggu dan waktu proses. Dari kecepatan ini kita ingin melihat kemampuan aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas khususnya dalam penyelesaian penerbitan Akta Kelahiran selambat-lambatnya 7 hari sejak diterimanya permohonan yang memenuhi persyaratan.

Untuk mengetahui pelaksanaan hal-hal tersebut di lapangan dapat dilihat dari tanggapan responden tentang pelaksanaan pelayanan penerbitan Akta Kelahiran Pada dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB dengan stemen questionare yang penulis berikan kepada masyarakt yaitu; *“Dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan akta kelahiran, berkas permohonan yang diajukan masyarat diperiksa oleh petugas dengan cepat”*. Dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel: 5.1 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Berkas Permohonan Yang Cepat Diperiksa**

No	Kategori Jawaban	Tanggapan Responden	Persentase (%)
1	Setuju	12	12
2	Kurang Setuju	68	68
3	Tidak Setuju	30	30
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data Olahan Tahun 2011

Dari table diatas dapat kita lihat tanggapan responden mengenai Pernyataan yang penulis berikan tentang kecepatan petugas dalam memeriksa berkas yang diberikan, pada table tersebut dapat kita lihat bahwa 68 orang atau 68% responden mengatakan Kurang Setuju terhadap Pernyataan yang penulis tuliskan dalam angket, sedangkan 30 orang atau 30% responden mengatakan tidak setuju, dan sisanya 12 orang atau 12% responden mengatakan setuju terhadap Pernyataan tersebut. Mayoritas mengatakan tidak setuju dikarenakan pada kenyataannya petugas selalu menunda-nunda pekerjaan atau menumpukkan berkas-berkas yang sudah diserahkan oleh masyarakat tanpa langsung diperiksa dan selanjutnya diproses untuk di input data-datanya melalui system SIAK.

Hal inilah yang sering dikeluhkan oleh masyarakat dalam kepengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun.

Pernyataan selanjutnya yang peneliti tuangkan dalam angket adalah sebaai berikut ; *Dalam pengurusan akta kelahiran setelah persyaratan dipenuhi dan di periksa berkas permohonan langsung diproses dengan cepat.* Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Pernyataan di atas dapat kita lihat dari table berikut:

**Tabel 5.2 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Berkas Permohonan Yang Cepat Diproses**

No	Kategori Jawaban	Tanggapan Responden	Persentase (%)
1	Setuju	10	10
2	Kurang Setuju	60	60
3	Tidak Setuju	30	30
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data Olahan Tahun 2011

Dari table diatas dapat kita lihat bahwa 60 orang atau 60% dari responden menyatakan kurang setuju terhadap Pernyataan yang peneliti tuangkan dalam angket mengenai kecepatan petugas dalam memproses berkas yang sudah diperiksa. Kemudian 30 orang atau 30% responden mengatakan tidak setuju dan sisanya 10 orang atau 10% responden mengatakan setuju terhadap Pernyataan tersebut.

Dari table diatas mayoritas masyarakat mengatakan kurang setuju dengan Pernyataan yang penulis berikan dalam angket, karena kenyataannya kebiasaan petugas adalah menumpukkan berkas dan menunggu hingga berkas tersebut banyak baru kemudian berkas tersebut diproses dan dikerjakan untuk selanjutnya diterbitkan menjadi Akta Kelahiran. Dalam hal ini jelas kebiasaan petugas dalam menumpukkan berkas yang diserahkan oleh masyarakat mempengaruhi kecepatan waktu dalam penyelesaian penerbitan Akta Kelahiran.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Kecepatan waktu penyelesaian Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun, peneliti memberikan Pernyataan selanjutnya yaitu; *Dalam pengurusan Akta Kelahiran waktu penyelesaian penerbitan akta kelahiran selesai dengan cepat.* Hasil dari jawaban masyarakat mengenai Pernyataan diatas dapat kita lihat pada table berikut:

**Tabel: 5.3 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Kecepatan Waktu Penyelesaian Akta Kelahiran**

No	Kategori Jawaban	Tanggapan Responden	Persentase (%)
1	Setuju	19	19
2	Kurang Setuju	71	71
3	Tidak Setuju	20	20
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

*Sumber: Data Olahan Tahun 2011*

Dari table di atas menunjukkan bahwa 71 orang atau 71% responden mengatakan Kurang Setuju dengan Pernyataan yang penulis tuangkan mengenai kecepatan waktu penyelesaian akta kelahiran. Selanjutnya 20 orang atau 20% responden mengatakan tidak setuju dengan Pernyataan tersebut. Dan sisanya 19 orang atau 19% responden mengatakan setuju dengan Pernyataan bahwa penyelesaian penerbitan Akta Kelahiran dapat diselesaikan dengan waktu yang cepat.

Dari data di atas, ternyata mayoritas responden Kurang Setuju dengan Pernyataan yang peneliti berikan dalam angket mengenai kecepatan waktu penyelesaian. Mereka beranggapan bahwa petugas cenderung lambat dalam penyelesaian akta kelahiran dan membutuhkan waktu yang lama untuk dapat menyelesaikan akta kelahiran tersebut. Hal ini tidak terlepas dari kebiasaan petugas dalam menumpukkan berkas-berkas yang telah diajukan oleh masyarakat, dan kebiasaan menunda-nunda pekerjaan.

Untuk mengetahui rekapitulasi dari masing-masing pertanyaan/Pernyataan positif yang penulis berikan kepada responden, dapat kita lihat dari table berikut:

**Tabel 5.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dilihat Dari Indikator Kecepatan**

No	Pernyataan	Kategori Jawaban			Jumlah
		Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	
1	Petugas <i>Memeriksa</i> Berkas dengan cepat.	12	68	30	100
2	Petugas <i>Memproses</i> berkas dengan cepat	10	60	30	100
3	Petugas <i>Menyelesaikan</i> penerbitan Akta dengan Cepat	19	71	20	100
<b>Jumlah Rata-Rata</b>		<b>14</b>	<b>66</b>	<b>20</b>	<b>100</b>
<b>Persentase ( % )</b>		<b>14%</b>	<b>66%</b>	<b>20%</b>	<b>(100%)</b>

*Sumber: Data Olahan Tahun 2011*

Dari table rekapitulasi diatas dapat dilihat bahwa pada masing-masing Pernyataan positif yang penulis ajukan sebagai bahan angket untuk mengetahui tanggapan responden mengenai pelayanan penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun dari indikator *Kecepatan*, Mayoritas masyarakat menyatakan Kurang Setuju dengan klasifikasi 66 orang atau 66% responden. Kemudian 20 orang atau 20% responden menyatakan tidak setuju dan 14 orang atau 14% responden menyatakan setuju.

Dari data-data tersebut peneliti menganggap bahwa pelayanan penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun dikategorikan Kurang Baik, karena semua Pernyataan positif yang penulis ajukan kepada masyarakat sebagai angket, mayoritas menjawab Kurang Setuju, artinya masyarakat belum mendapatkan pelayanan yang maksimal dari para petugas pelayanan.

Peneliti menilai Kurang Baik karena kelalaian pegawai yang menumpukkan pekerjaan dan tidak segera menyelesaikan pekerjaan sesuai jam kerja dan keterlambatan pegawai ketika melaksanakan tugasnya diakibatkan kurangnya pengawasan pimpinan dan belum sepenuhnya pegawai menjalankan peraturan yang telah ditetapkan. Selain itu kebiasaan petugas yang menumpuk dan menunda pekerjaan adalah factor utama yang mempengaruhi lambatnya penyelesaian penerbitan Akta Kelahiran, penilaian serupa juga peneliti dapatkan dari hasil wawancara kepada masyarakat ;

*“Sebenarnya yang membuat pengurusan Akta Kelahiran itu jadi lama karena berkas permohonan yang kita antar ditumpuk dulu kalau sudah banyak baru di kerjakan”*  
*(Wawancara; Agustus 2011)*

## **2. Ketepatan**

Ketepatan disini dimaksudkan tepat arah dan sarannya (Akta yang diterbitkan bebas dari kesalahan-kesalahan) yakni mencakup ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan serta pemahaman dalam menjawab kebutuhan masyarakat, serta menilai ketepatan pegawai dalam pemeriksaan berkas-berkas persyaratan permohonan yang diajukan masyarakat guna mendapatkan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun.

Untuk melihat tanggapan responden mengenai ketepatan dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, dan KB Kabupaten Karimun, penulis memberikan Pernyataan yang pertama untuk kemudian diberikan tanggapan oleh masyarakat mengenai ketepatan hasil kerja pegawai Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun.

Adapun Pernyataan tersebut adalah; “*Hasil dari kutipan Akta Kelahiran sesuai dengan yang diinginkan dan tidak ada kesalahan dalam penulisan (Tepat)*”.

Berikut adalah tabel hasil dari tanggapan responden dari Pernyataan tersebut:

**Tabel 5.5 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Ketepatan Hasil Kutipan Akta Kelahiran**

No	Kategori Jawaban	Tanggapan Responden	Persentase (%)
1	Setuju	10	10
2	Kurang Setuju	62	62
3	Tidak Setuju	38	38
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data Olahan Tahun 2011

Dari table diatas, dapat kita lihat bahwa 62 orang atau 62 % responden mengatakan kurang setuju dengan Pernyataan bahwa pegawai Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten karimun *Tepat* dalam mengerjakan Kutipan Akta Kelahiran, dalam hal ini ketepatan hasil dari Akta Kelahiran yang bebas dari kesalahan-kesalahan baik dari Nama, Tempat Tanggal Lahir dan Nama Orang Tua yang tertera pada Akta Kelahiran. Selanjutnya 38 orang atau 38% responden mengatakan tidak setuju, dan 10 orang atau 10% responden mengatakan setuju.

Dari data penelitian di atas dapat kita lihat bahwa mayoritas masyarakat kuhrang setuju dengan Pernyataan yang peneliti berikan tentang ketepatan pegawai dalam penulisan data-data pada Akta Kelahiran. Hal ini dikarenakan banyak kelauhan masyarakat mengenai hasil kutipan akta kelahiran yang diterbitkan tidak sesuai dengan data yang masyarakat inginkan, seperti banyak kesalahan penulisan nama, tempat tanggal lahir serta nama orang tua pada akta kelahiran tersebut, sehingga masyarakat harus kembali mengurus ulang Akta

Kelahiran tersebut untuk diperbaiki. Hal ini tidak terlepas dari kelalaian dan ketidak telitian petugas dalam menginput data.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden mengenai ketepatan waktu penyelesaian Akta Kelahiran, peneliti kemudian mengajukan Pernyataan yang kedua yaitu; *“waktu yang telah ditetapkan oleh petugas sesuai dengan waktu penyelesaian, dan sesuai dengan peraturan yang ada yaitu maksimal 7 hari setelah berkas diserahkan kepada petugas”*.

Adapun hasil dari tanggapan responden mengenai Pernyataan diatas dapat kita lihat pada table berikut:

**Tabel 5.6 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Tentang Ketepatan Waktu Penerbitan Akta Kelahiran**

No	Kategori Jawaban	Tanggapan Responden	Persentase (%)
1	Setuju	18	18
2	Kurang Setuju	59	59
3	Tidak Setuju	33	33
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data Olahan Tahun 2011

Dari table diatas dapat kita lihat bahwa 59 orang atau 59% responden mengatakan kurang setuju dengan Pernyataan yang peneliti berikan dalam questionnaire, hal ini dikarenakan masyarakat menganggap petugas tidak konsisten terhadap waktu yang telah dijanjikan dalam penyelesaian Akta Kelahiran tersebut. Masyarakat mengeluhkan ketidak tepatan waktu yang dijanjikan oleh petugas, sehingga masyarakat harus berkali-kali mendatangi kantor pelayanan untuk memastikan apakah Akta Kelahiran yang diurus mereka sudah selesai atau belum.

Adapun penyebab terjadinya ketidak tepatan waktu penyelesaian penerbitan Akta Kelahiran dikarenakan kelalaian petugas, kebiasaan menunda

pekerjaan, dan seringkali pegawai yang tidak berada dikantor saat jam kerja. Melalui table diatas juga dapat kita lihat sebanyak 33 orang atau 33 % responden mengatakan tidak setuju, dan sisanya 18 orang atau 18% responden mengatakan setuju terhadap Pernyataan yang peneliti berikan.

Adapun untuk mengetahui rekapitulasi tanggapan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun dari indikator *Ketepatan* dapat kita lihat pada table berikut:

**Tabel 5.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dilihat Dari Indikator Ketepatan**

No	Soal	Kategori Jawaban			Jumlah
		Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	
1	Ketepatan hasil Akta Kelahiran	10	62	38	100
2	Ketepatan waktu penyelesaian	18	59	33	100
<b>Jumlah Rata-Rata</b>		<b>14</b>	<b>60</b>	<b>26</b>	<b>100</b>
<b>Persentase ( % )</b>		<b>14%</b>	<b>60%</b>	<b>26%</b>	<b>(100%)</b>

Sumber: Data Olahan Tahun 2011

Dari table rekapitulasi diatas dapat dilihat bahwa pada masing-masing Pernyataan positif yang penulis ajukan sebagai bahan angket untuk mengetahui tanggapan responden mengenai pelayanan penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun dari indikator *Ketepatan*, Mayoritas masyarakat menyatakan Kurang Setuju dengan klasifikasi 60 orang atau 60% responden. Kemudian 26 orang atau 26% responden menyatakan tidak setuju dan 14 orang atau 14% responden menyatakan setuju.

Melihat banyaknya responden yang menyatakan kurang setuju dengan Pernyataan positif yang peneliti ajukan maka untuk itu peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun termasuk dalam kategori *Kurang Baik* karena masih terdapat banyak sekali keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai *Ketepatan* pegawai dalam menghasilkan kutipan Akta Kelahiran.

Dari peninjauan lapangan / Observasi yang peneliti lakukan pada Juli hingga September 2011, peneliti menilai ketepatan dari akta yang diterbitkan masih dalam kategori *Kurang Baik* karena jika pemohon mengajukan berkas permohonan meski pegawai langsung memeriksa berkas-berkas persyaratan dan memberi formulir serta informasi selanjutnya, namun kadang-kadang pegawai juga tidak teliti dalam pemeriksaannya sehingga banyak terjadi kesalahan dalam pengetikan nama, tempat tanggal lahir, dan lain lain serta pegawai sering tidak berada pada loket Pelayanan Pendaftaran, sehingga menyita waktu pemohon dalam pengurusan Akta Kelahiran.

### **3. Terbuka / Transparan**

Yang dimaksud Terbuka / Transparan didalam penelitian ini adalah pelayanan yang jujur dan terbuka, aparatur yang bertugas melayani masyarakat harus memberikan penjelasan yang sejujur-jujurnya dan transparan dalam rincian biaya penerbitan Akta Kelahiran, serta mensosialisasikan kepada masyarakat luas

mengenai informasi pengurusan Akta Kelahiran atau membuat pamphlet serta menempelkan pada pintu utama atau loket pelayanan.

Untuk mengetahui Tanggapan responden terhadap transparansi dalam hal biaya penerbitan Akta Kelahiran selanjutnya peneliti memberikan Pernyataan mengenai keterbukaan biaya yang kemudian akan ditanggapi oleh masyarakat adapun Pernyataan tersebut adalah; *“Dalam memberikan pelayanan, petugas bersikap terbuka/transparan mengenai biaya yang pengurusan yang harus dikeluarkan sesuai dengan peraturan”* . Untuk mengetahui tanggapan masyarakat mengenai Pernyataan tersebut dapat kita lihat pada table dibawah ini:

**Tabel 5.8 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Mengenai Transparansi Petugas Dalam Hal Biaya**

No	Kategori Jawaban	Tanggapan Responden	Persentase (%)
1	Setuju	10	10
2	Kurang Setuju	70	70
3	Tidak Setuju	20	20
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data Olahan Tahun 2011

Dari table diatas dapat dilihat bahwa mayoritas masyarakat menyatakan kurang setuju dengan Pernyataan yang penulis berikan, 70 orang atau 70 responden menyatakan kurang setuju, selanjutnya 20 orang atau 20% responden menyatakan tidak setuju dan sisanya 10 orang atau 10% responden menyatakan setuju terhadap Pernyataan peneliti.

Besarnya tanggapan masyarakat yang memilih tidak setuju dengan Pernyataan yang peneliti berikan dikarenakan pada kenyataannya petugas kurang transparan mengenai biaya / retribusi yang harus dikeluarkan untuk mengurus Akta Kelahiran tersebut. Bahkan saat diwawancarai mayoritas masyarakat tidak

mengetahui berapa sebenarnya biaya retribusi yang harus dikeluarkan sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku.

Selanjutnya untuk mengetahui transparansi petugas dalam hal prosedur dan persyaratan pemuatan akta kelahiran, peneliti memberikan statemen untuk kemudian dibeikan tanggapan oleh masyarakat. Adapun Pernyataan tersebut adalah; *“Dalam memberikan pelayanan, petugas bersikap terbuka/transparan mengenai prosedur dan persyaratan pembuatan akta kelahiran”*. Untuk mengetahui hasil tanggapan dari para responden dapat kita lihat pada table berikut ini.

**Tabel 5.9 Tanggapan Responden Terhadap Transparansi Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran**

No	Kategori Jawaban	Tanggapan Responden	Persentase (%)
1	Setuju	19	19
2	Kurang Setuju	58	58
3	Tidak Setuju	33	33
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data Olahan Tahun 2011

Dari table diatas dapat kita lihat 58 orang atau 58% responden menyatakan kurang setuju terhadap Pernyataan peneliti, kemudian 33 orang atau 33% responden menyatakan tidak setuju, dan sesanya 19 orang atau 19 % responden menyatakan setuju terhadap Pernyataan peneliti.

Dari data di atas menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat kurang setuju terhadap Pernyataan peneliti mengenai keterbukaan petugas dalam prosedur dan syarat pembuatan akta kelahiran. Hal ini dikarenakan jarang ditemukan pamphlet-pamphlet serta iklan-iklan yang menunjukkan prosedur dan syarat pembuatan akta kelahiran. Hal ini juga dikeluhkan oleh masyarakat karena masyarakat yang tidak

mengetahui prosedur dan syarat pembuatan akta kelahiran tersebut akan bolak-balik ke kantor tersebut untuk melengkapi persyaratannya.

Kemudian untuk mengetahui transparansi / keterbukaan petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat dalam pengurusan Akta Kelahiran, peneliti selanjutnya memberikan Pernyataan kepada masyarakat untuk kemudian ditanggapi dan dijawab dengan tiga pilihan yang ada. Adapun Pernyataan tersebut adalah; *Dalam memberikan pelayanan petugas bersikap terbuka / transparan mengenai informasi pembuatan Akta Kelahiran*". Adapun hasil dari tanggapan responden mengenai Pernyataan tersebut dapat kita lihat pada table berikut:

**Tabel 5.10 Tanggapan Responden Terhadap Informasi Persyaratan Akta Kelahiran**

No	Kategori Jawaban	Tanggapan Responden	Persentase (%)
1	Setuju	18	18
2	Kurang Setuju	60	60
3	Tidak Setuju	32	32
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data Olahan Tahun 2011

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa mayoritas persponden menjawab Kurang Setuju dengan Pernyataan peneliti tentang keterbukaan/transparan dalam memberikan Informasi Pembuatan Akta Kelahiran yaitu sebanyak 60 orang atau 57 % responden. Kemudian disusul dengan masyarakat yang menjawab Tidak Setuju yaitu 32 orang atau 32%. Sedangkan yang paling sedikit menjawab Setuju yaitu 18 orang atau 18% dari keseluruhan jumlah responden.

Dari table diatas terlihat jelas bahwa masyarakat masih belum mendapatkan informasi yang maksimal mengenai Pengurusan Akta Kelahiran

baik itu informasi ketentuan ataupun peraturan daerah yang menerangkan tentang pentingnya Akta Kelahiran. Hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi-sosialisasi dari pihak Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB, untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang pembuatan Akta Kelahiran.

Untuk melihat rekapitulasi tanggapan responden dari indikator Transparan / Terbuka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dilihat Dari Indikator Transparan / Terbuka**

No	Soal	Kategori Jawaban			Jumlah
		Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	
1	Pegawai Transparan dalam hal Biaya	10	70	20	100
2	Pegawai Transparan dalam hal prosedur	19	58	33	100
3	Pegawai Transparan dalam hal Informasi	18	60	32	100
<b>Jumlah Rata-Rata</b>		<b>16</b>	<b>60</b>	<b>24</b>	<b>100</b>
<b>Persentase ( % )</b>		<b>16%</b>	<b>60%</b>	<b>24%</b>	<b>(100%)</b>

Sumber: Data Olahan Tahun 2011

Dari table rekapitulasi diatas dapat dilihat bahwa pada masing-masing Pernyataan positif yang penulis ajukan sebagai bahan angket untuk mengetahui tanggapan responden mengenai pelayanan penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun dari indicator *Trasparan/Terbuka*, Mayoritas masyarakat menyatakan Kurang Setuju dengan klasifikasi 60 orang atau 60% responden. Kemudian 24 orang atau 24% responden menyatakan tidak setuju dan 16 orang atau 16% responden menyatakan setuju.

Selain dari hasil angket yang peneliti sebarakan kepada masyarakat yang mayoritas mengatakan bahwa transparansi dari pihak Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB kabupaten Karimun yang masih dalam kategori *Kurang Baik*, Peneliti juga melakukan wawancara mengenai transparansi Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB kepada salah seorang masyarakat yang kebetulan sedang mengurus Akta Kelahiran anaknya;

*“Sampai Sekarang saya masih kurang tahu mengenai biaya yang pasti untuk mengurus Akta Kelahiran, Karena tidak ada keterangan atau pengumuman dari Capil tentang biaya untuk mengurus Akta, spanduk atau pamphlet pun tidak ada di pasang”*  
(*Wawancara: Agustus 2011*)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Penerbitan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun dilihat dari indikator Transparan/Terbuka berada dalam kategori Kurang Baik, dinilai kurang transparan karena pegawai masih belum terbuka dalam hal perincian biaya penerbitan, waktu penyelesaian dan peraturan lainnya belum sepenuhnya disosialisasikan serta belum semua informasi ditempelkan pada loket pelayanan sehingga timbul ketidakjelasan dan ketidakpastian.

### **5.1.3 Hasil Wawancara**

Pengumpulan data dengan teknik wawancara ini peneliti lakukan untuk mendapatkan berbagai informasi yang di dapat dari *key informan* yang dalam penelitian ini peneliti ajukan kepada Pegawai Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun, adapun hasil wawancara beserta jawaban dari *key informant* tersebut adalah sebagai berikut:

1. Setelah berkas di serahkan apakah berkas permohonan penerbitan akta kelahiran tersebut langsung di proses oleh petugas?

*“Ada yang langsung kami proses dan ada juga yang kami tunda dulu, biasanya yang butuh cepat langsung kami proses, tergantung dari situasinya kalau sudah dekat waktu istirahat kami tumpuk dulu menunggu berkas-berkas selanjutnya jadi sekalian kerja” (Wawancara, Agustus 2011)*

2. Berapa lama waktu penyelesaian peberbitan Akta kelahiran?

*“waktunya bervariasi, bisa 4-5 hari, bisa satu minggu ada juga yang sudah berbulan-bulan tapi belum selesai juga, biasanya ini terjadi karena kurang lengkapnya dokumen yang di serahkan pemohon, kadang kepala dinas juga jarang di tempat” (Wawancara, Agustus 2011)*

3. Apakah hasil penerbitan akta kelahiran sudah sesuai atau sudah tepat dengan data-data yang diberikan oleh masyarakat?

*“untuk hasil penerbitan akta mungkin relatif, terkadang banyak juga terjadi kesalahan dalam penulisan nama maupun data-data yang lain, hal ini tidak terlepas dari kelalaian dan ketidak telitian pegawai bagian operator” (Wawancara, Agustus 2011)*

4. Apakah yang menyebabkan ketelambatan proses penerbitan akta kelahiran di sini?

*“faktor utama yang menyebabkan terlambatnya penerbitan akta kelahiran di sini karena masih kurangnya sarana dan prasarana, contohnya ketersediaan printer yang hanya 2 unit dan komputer yang hanya ada 4 unit, sedangkan dalam sehari berkas permohonan yang masuk bisa mencapai 70-80 pemohon” (Wawancara, Agustus 2011)*

5. Selain masalah sarana dan prasarana, faktor apa lagi yang menyebabkan terlambatnya penerbitan akta kelahiran?

*“faktor lain yang menyebabkan terlambatnya penyelesaian dan penerbitan akta kelahiran adalah sering kali Kepala Dinas tidak berada di tempat / Dinas luar jadi berkas belum bisa di terbitkan, karena belum di tanda tangani Kepala Dinas” (Wawancara, Agustus 2011)*

6. Selain dari faktor internal (dari dinas) apakah ada faktor lain yang menghambat pelaksanaan penerbitan akta kelahiran?

*“ selain keterbatasan sarana dan prasana yang kami miliki, ada juga faktor eks yang membuat terhambatnya proses pelayanan penerbitan, contohnya minimnya pengetahuan masyarakat untuk memenuhi persyaratan penerbitan akta kelahiran, sehingga mereka harus bolak-balik ke kantor untuk melengkapi syarat-syaratnya” (Wawancara, Agustus 2011)*

7. Sudahkah pihak Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB membuat pamphlet informasi mengenai penerbitan akta kelahiran?

*“Pihak dinas sudah berupaya membuat pamphlet atau iklan-iklan di tempat-tempat umum yang berisi tentang himbauan kepada masyarakat untuk segera membuat akta kelahiran, akan tetapi jumlahnya masih sedikit hanya di tempat-tempat tertentu saja” (Wawancara, Agustus 2011)*

8. Sudahkan pihak Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB mengadakan Sosialisasi langsung kepada masyarakat dalam memberikan informasi kepada masyarakat?

*“sudah beberapa kali pihak dinas melakukan sosialisasi akan tetapi tidak langsung kepada masyarakat, hanya kepada perwakilan-perwakilan yang kami anggap memiliki peran dalam kegiatan ini contohnya, pihak Rumah Sakit atau Rumah Bersalin, Kepala Desa, Lurah dan lain-lain” (Wawancara, Agustus 2011)*

9. Apakah Ada Sanksi tegas bagi pegawai yang tidak disiplin dalam berkerja khususnya pada bidang Pencatatan Sipil?

*“Kalau bicara masalah peraturan tentunya ada akan tetapi realisasinya sama-sekali tidak berjalan sebagaimana mestinya, selain itu pengawasan dari unit-unit yang berwenang juga sangat jarang sekali, makanya banyak pegawai yang sering melanggar peraturan” (Wawancara, Agustus 2011)*

## 5.2 Pembahasan

Setelah menjelaskan hasil penelitian dari observasi, angket dan wawancara dalam penjelasan di atas, maka berikut ini akan di jelaskan pembahasan tentang hasil rekapitulasi dari keseluruhan penelitian, yaitu sebagai berikut:

### a. Rekapitulasi Questioner

**Tabel 5.12 Rekapitulasi Keseluruhan Questioner.**

No	Indikator	Kategori Jawaban						Jumlah
		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Seuju		
		F	%	F	%	F	%	
1	Kecepatan	14	14	66	66	20	20	100
2	Ketepatan	14	14	60	60	26	26	100
3	Keterbukaan	16	16	60	60	24	24	100
<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	<b>44</b>	<b>186</b>	<b>186</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>300</b>

Sumber : *Data olahan 2011*

Keterangan :

F : Frekuensi

% : Persentase

Selanjutnya untuk mengetahui hasil tabulasi dalam menilai jawaban responden pada masing-masing pertanyaan dapat dilakukan dengan cara sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh Ari Kunto (2003:43) sebagai berikut ini:

$$\text{Baik (Setuju)} \quad : 3 \times 44 = 132$$

$$\text{Kurang Baik (Kurang Setuju)} \quad : 2 \times 186 = 327$$

$$\begin{aligned} \text{Tidak Baik (Tidak Setuju)} \quad & : \frac{1 \times 60}{900} = \frac{60}{900} + \\ & = \frac{519}{900} \times 100 = 57,7 \% \end{aligned}$$

Dari tabel rekapitulasi seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan penerbitan Akta Kelahiran masuk dalam kategori *kurang baik* hal ini sesuai dengan hasil rekapitulasi jawaban responden secara keseluruhan sebesar 57,7 %. Dikatakan tidak baik karena dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan Akta Kelahiran baik dari segi waktu, Ketepatan dan transparansi tidak sesuai dengan apa yang di inginkan masyarakat. Seharusnya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, pihak Dinas Harus menjadikan Kepuasan Pelanggan / Kepuasan Masyarakat sebagai orientasi utama dalam melaksanakan pelayanan penerbitan Akta Kelahiran tersebut.

### **5.3 Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil Dan KB Kabupaten Karimun.**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan yang terdapat pada table hasil rekapitulasi pelaksanaan pelayanan penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil Dan KB Kabupaten Karimun serta hasil wawancara dengan masyarakat dan Pegawai maka dapat ditarik benang merah bahwa faktor-faktor penghambat pelaksanaan pelayanan penerbitan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya Sosialisasi tentang persyaratan dan prosedur penerbitan.
2. Profesionalisme pegawai yang tidak memadai
3. Lamanya waktu tunggu dan waktu proses dalam penerbitan Akta Kelahiran

4. Tidak transparannya dalam hal waktu dan perincian biaya dan besarnya biaya yang harus dikeluarkan
5. Kurangnya sarana dan prasarana pendukung dalam proses penerbitan Akta Kelahiran seperti Komputer dan Printer yang sering rusak dan jumlahnya sedikit
6. Keterlambatan Blangko Akta Kelahiran yang telah dipesan sehingga mengakibatkan berkas yang akan di cetak mengalami penumpukan dan “Pending”.
7. Kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai syarat-syarat pembuatan akta kelahiran
8. Sering kali pegawai tidak berada pada Loker-Loker pelayanan saat jam kerja
9. Adanya pegawai yang sedang Dinas diluar sehingga berkas yang masuk tidak segera ditindaklanjuti. Dan mengakibatkan waktu penyelesaian terlambat dari yang ditetapkan, dan
10. Belum adanya informasi yang jelas dari pihak aparat Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB, berupa pengumuman atau pamflet-pamflet pemberitahuan mengenai prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian, dan rincian biaya atau tarif serta hal lainnya mengenai pelayanan sehingga masyarakat banyak yang tidak mengetahui.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB, maka peneliti menarik kesimpulan dalam penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian yang dibahas pada Bab awal untuk itu peneliti merumuskan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran

Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa Pelayanan Publik dalam Pengurusan Akta Kelahiran Pada Dinas Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun Berada Dalam Kategori *tidak sesuai atau rendah*, sesuai dengan hasil rekapitulasi Questioner yaitu 4,09%. Dikatakan tidak baik karena dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan akta kelahiran, memerlukan waktu tunggu yang relatif lama, kurang tepatnya hasil penerbitan akta, serta tidak jelasnya informasi-informasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun dalam hal Penerbitan Akta Kelahiran.

2. Adapun factor penghambat pelaksanaan pelayanan penerbitan Akta Kelahiran adalah:

- 1) Faktor *Exsternal* (Dari Masyarakat)

- a. Kurangnya inisiatif masyarakat dalam mencari tahu informasi mengenai penerbitan akta kelahiran

- b. Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang syarat-syarat permohonan akta kelahiran
- c. Masyarakat yang cenderung tidak berani memberikan saran kepada pegawai agar memperbaiki kinerja mereka.

2) Faktor *internal* (Pihak Dinas)

- a. Kurangnya informasi dan sosialisasi yang diberikan oleh pihak Dinas.
- b. Kurangnya pelatihan SDM untuk pegawai .
- c. Kurangnya sarana dan prasarana.
- d. Kepala Dinas yang sering Dinas Luar atau tidak berada dikantor.
- e. Tidak adanya papan pengumuman atau pamphlet informasi tentang Kepengurusan Akta
- f. Tidak ada sanksi tegas dari atasan bagi pegawai yang tidak disiplin

## 6.2 Saran

1. Dalam upaya mempermudah proses pelaksanaan pengurusan Akta Kelahiran oleh Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun, masyarakat harus memiliki inisiatif dalam mencari informasi mengenai pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran. Selain itu, masyarakat juga harus berani membarikan saran atau masukan kepada pegawai agar pegawai dapat merubah kebiasaannya yang menunda-nunda pekerjaan.

2. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dalam Penerbitan Akta kelahiran pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun, perlu adanya terobosan-terobosan baru dari pihak Dinas seperti Melakukan Sosialisasi atau kegiatan-kegiatan yang bisa memberikan informasi tentang Pencatatan Sipil bagi masyarakat dan Memasang rincian biaya yang dikenakan serta menambah loket-loket pelayanan pembuatan Akta Kelahiran sehingga tidak menumpuk pada satu loket saja, mengadakan Pelatihan-Pelatihan untuk meningkatkan SDM pegawinya, Menambah Sarana dan Prasarana yang menunjang Kinerja Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun, Perlunya perhatian dan pengawasan yang lebih maksimal serta memberikan sanksi tegas kepada pegawai yang tidak berdisiplin.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alwis, 2002, *Perubahan Budaya Oraganisasi Di Dalam Pelayanan Birokrasi Pemerintahan*, JIANA Fisipol UNRI, Pekanbaru
- Basuki, Johannes, Dr.Msi, 2002, *Pelayanan Prima*, LAN, Jakarta.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Keban, Yeremias, T. 1994, *Pengantar Administrasi Publik, Modul Untuk Matrikulasi Administrasi Publik*, MAP-UGM, Yogyakarta
- Lukman, 2000, *Perspektif Perilaku Birokrasi*, Rajawali Pres, Jakarta.
- Moenir, H.A.S, 1995, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Ndrada, Taliziduhu, 2000, *Birokrasi Dan Pembangunan, Dominasi Atau Alat Demokrastisasi*, Gramedia, Jakarta.
- Poerwadarminta, 1995, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Rasjid Al, Harun, 2003, *Materi Pembelajaran Diklat Pencatatan Sipil*, Depdagri BPDKP, Jakarta
- Sianipar, J.P.P, 1999, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, LAN, edisi ke-2, Jakarta.
- Sugiono, 2005, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta.
- Sutopo, dkk, 2000, *Pelayanan Prima*, LAN, Jakarta

Thoha, Miftah, 2003, *Birokrasi dan Politik di Indonesia*, Jakarta.

\_\_\_\_\_, 1996, *Dimensi Prima Administrasi dan Ilmu Administrasi Negara*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Tjiptomo, Fandy, 1996, *Manajemen Jasa*, Andi Off Set, Yogyakarta

Himpunan Materi Pembelajaran Diklat Pencatatan Sipil-Buku I, Depdagri, Badan Pusat Diklat Kependudukan, dan Pelatihan, Jakarta, 2003

Himpunan Materi Pembelajaran Diklat Pencatatan Sipil-Buku III, Depdagri, Badan Pusat Diklat Kependudukan, dan Pelatihan, Jakarta, 2003

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993. Tentang Pedoman Tatalaksanaan Pelayanan Umum

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 131 tahun 1997 tentang Prosedur dan Tata Cara Penerbitan Akta Kependudukan.

Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 19 Tahun 2001 Tentang Retribusi Pengganti Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil

Peraturan Tata Laksana Pelaksanaan Penerbitan Akta-Akta Catatan Sipil, Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 1999 di Resmikan oleh MENDAGRI pada tanggal 12 Oktober 1999 di Jakarta tentang Pemekaran Daerah Kabupaten Karimun

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2002 Tentang Pembentukan Propinsi Kepulauan Riau.

Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah.

Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Karimun Nomor 18 Tahun 2001 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Dan Pencatatan Penduduk

Brosur Informasi Pelayanan Akta-Akta Ctatan Sipil di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun 2011